CAPÍTULO 9

La influencia social

ESBOZO DEL CAPÍTULO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es la influencia social?

- Tres consecuencias conductuales de la influencia social son la conformidad, la aceptación y la obediencia
- La gente que posee poder social es más probable que inicie la acción

Investigación clásica y contemporánea acerca de conformidad

- La investigación acerca del desarrollo de la norma de Sherif analizaba la conformidad a una realidad ambigua
- Las situaciones específicas pueden activar de manera automática normas sociales específicas
- La investigación de Asch acerca del juicio sobre la línea analizaba la conformidad con una mayoría unánime
- La conformidad puede tener su causa en la influencia normativa e informativa
- El estudio de "Johnny Rocco" de Schachter investigaba el rechazo de los inconformes

¿Qué factores influencian la conformidad?

- Los factores circunstanciales afectan la conformidad
- Los factores personales influencian la conformidad
- Los individualistas y los colectivistas se diferencian en sus patrones de conformidad
- Bajo ciertas condiciones, la minoría puede influir en la mayoría
- La conformidad es algunas veces activada automáticamente

Aceptación

- Tres factores que fomentan aceptación son el humor positivo, la reciprocidad y el dar razones
- Varias estrategias de aceptación en dos pasos son efectivas por diversas razones

Obediencia

- El estudio de Milgram sugiere que obedecer órdenes destructivas es la regla y no la excepción
- Órdenes que infligen daño psicológico en las víctimas son también obedecidas con frecuencia
- Observar a otros desafiando la autoridad reduce enormemente la obediencia

Hacia un entendimiento unificado de la influencia social

- La teoría del impacto social afirma que la influencia está determinada por el número de personas, su poder y su inmediatez

ESTUDIO ESPECIAL

Aceptar la culpa de manera errónea

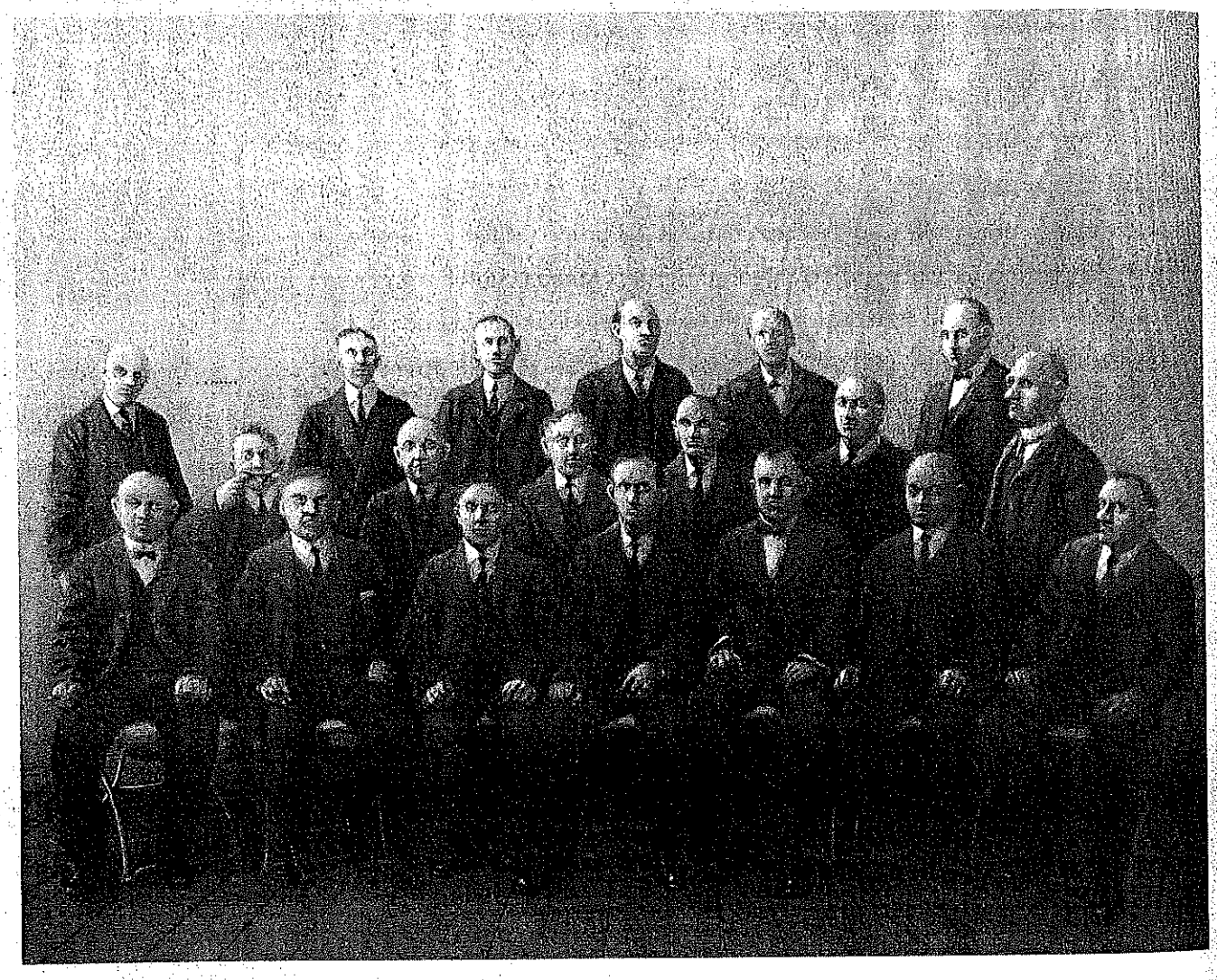
APLICACIONES

¿Podría usted ser presionado para confesar falsamente un crimen?

ADELANTO *La presión social puede, algunas veces, ser la causa de que alguien confiese un crimen que no cometió. ¿Cómo se puede usar el conocimiento de este capítulo para entender la psicología social de las confesiones falsas?*

EL GRAN PANORAMA

SITIOS WEB



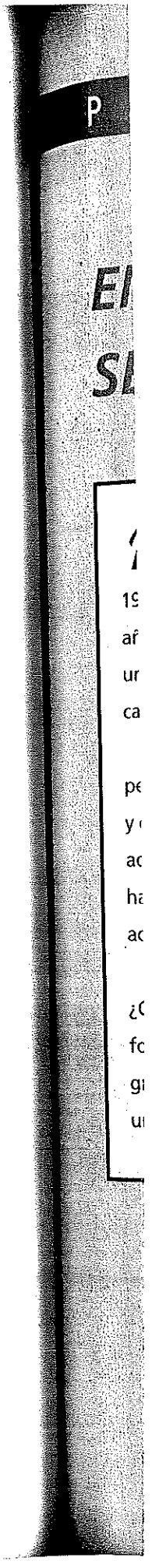
PARTE TRES

ENTENDER EL LUGAR QUE SE TIENE DENTRO DEL GRUPO

Nosotros, como individuos, somos criaturas del grupo (Miller y Prentice, 1994). O, como señaló el sociólogo George Herbert Mead (1934) hace ya muchos años, es la internalización del grupo en la mente del individuo la que nos da una identidad propia. Así, las dinámicas de grupo se vuelven algo siempre cambiante.

El capítulo 9 analiza cómo el poder social es usado para influir el pensamiento y comportamiento. ¿Cómo los factores personales, sociales, y culturales impactan la conformidad? ¿Qué sucede con los inconformes o aquellos que sostienen opiniones minoritarias en un grupo? ¿Cómo se puede hacer para que los otros acaten nuestras órdenes? ¿Qué tan susceptible se es de acatar las órdenes destructivas de las figuras de autoridad?

El capítulo 10 observa con más detenimiento la psicología del grupo. ¿Cómo se vuelve un conjunto de personas un grupo? ¿Cómo es que el grupo da forma al comportamiento de sus miembros? ¿Cómo emergen los líderes en un grupo? ¿Hay distintos tipos de líderes? Finalmente, ¿qué sucede cuando existe un conflicto entre el interés de grupo y el interés individual?



INTRODUCCIÓN

El ciudadano americano Michael Newdow no es una persona que goce de simpatía en la mayoría de los círculos sociales. ¿Qué es lo que hace a este doctor del área de emergencias, con estudios en leyes, tan impopular? ¿Acaso se debe a que durante toda su vida ha sido un ateo que vive en un país donde la vasta mayoría de la gente cree en Dios y son miembros de una organización religiosa? Su inconformidad respecto a las prácticas religioso-culturales por supuesto se desvía de las normas sociales, sin embargo, la mayoría de los americanos generalmente tolera y acepta esta discrepancia.

La impopularidad de Newdow proviene de que está empeñado en remover la frase "bajo el amparo de Dios" del Juramento de Lealtad a Estados Unidos de América y a su bandera. El congreso añadió esta frase al juramento en 1954 durante el apogeo de la guerra fría para diferenciar a Estados Unidos de los gobiernos comunistas, que eran principalmente ateos. Al defender su posición, Newdow citó la cláusula de la constitución de Estados Unidos que señala que "el congreso no podrá hacer una ley para establecer una religión". Basado en esta cláusula presentó una demanda en contra del distrito de la escuela de su hija, reclamando que, la adición de las palabras *bajo el amparo de Dios* hecha por el congreso, era inconstitucional. En junio del 2002, el 9o. Circuito de Apelaciones de la Corte estuvo de acuerdo con él, al dictaminar que el juramento en su actual forma se debe proscribir en escuelas públicas. Esta sentencia de la corte creó una violenta discusión alrededor del país e inmediatamente transformó a Newdow en una controvertida figura pública. Incluso su hija mayor (de 9 años) y la madre de su hija están inconformes con todos sus esfuerzos para modificar el juramento. Inmutable en su alegato, en marzo del 2004, con sólo dos años de experiencia legal, Newdow argumentó personalmente su caso frente a la Suprema Corte de Estados Unidos. Finalmente perdió por un tecnicismo jurídico cuando la Corte estableció en la sentencia, que Newdow no tenía derecho a presentar su alegato jurídico porque no tenía la custodia legal de su hija.

Michael Newdow se encontraba en desacuerdo con la mayoría y su crítica a un ritual afianzado en la cultura popular lo expuso a un gran desprecio público. ¿Considera usted que este desacuerdo es una trivialidad y una simple pérdida de tiempo? ¿Considera usted convincente su argumento de separar la religión de las formas de gobierno, o lo considera un insulto? ¿Por qué considera que se encuentra en desacuerdo con la mayoría? Si Newdow viviera en Francia, su creencia minoritaria acerca de separar la religión de la política sería la tendencia de la mayoría. En el 2004, la Asamblea Nacional Francesa y el Senado votaron por una mayoría abrumadora la prohibición del uso llamativo de símbolos religiosos (tales como pañuelos para la cabeza musulmanes y crucifijos cristianos) en las escuelas públicas. La legislación francesa ha sido el blanco de ataques por parte de grupos musulmanes, cristianos, y defensores de derechos humanos, incluyendo la Comisión Internacional para la Libertad Religiosa con sede en Estados Unidos, la cual argumentaba que la ley podría ser una violación de los estándares internacionales en lo que toca a los derechos humanos. Algunos estudiantes franceses que se opusieron a esta nueva ley sostienen que continuarán usando sus símbolos religiosos en la escuela, incluso bajo la amenaza de multas o expulsión. ¿Cree que su desacuerdo es trivial? ¿Percibe usted su reto a la ley francesa como un insulto o como algo loable? ¿Por qué considera que se encuentran en desacuerdo con la mayoría?

Para ambos, Michael Newdow en Estados Unidos y los estudiantes franceses que se rehúsan a dejar de vestir con sus símbolos religiosos, su inconformidad propicia la crítica de la sociedad y el ridículo. No obstante, algunas veces los riesgos del desacuerdo son un tanto más altos. Considérese el caso del Farag Fouda, un periodista egipcio que abiertamente criticó al islamismo radical en el medio oriente. Desde 1978 hasta 1992, durante un periodo de catorce años, Fouda defendió la tolerancia religiosa y estuvo entre los primeros intelectuales árabes en advertir públicamente acerca de los peligros de los Talibanes y de Al Qaeda. En 1982 publicó su primer libro, en él celebraba el resurgimiento del movimiento liberal egipcio, el cual había sido interrumpido treinta años antes cuando los militares tomaron el poder y adoptaron un sistema de partido único en su país.

Aun cuando el partido liberal más grande en Egipto inicialmente le dio la bienvenida a Fouda y lo consideró parte de una nueva generación de intelectuales reformistas, las cosas cambiaron

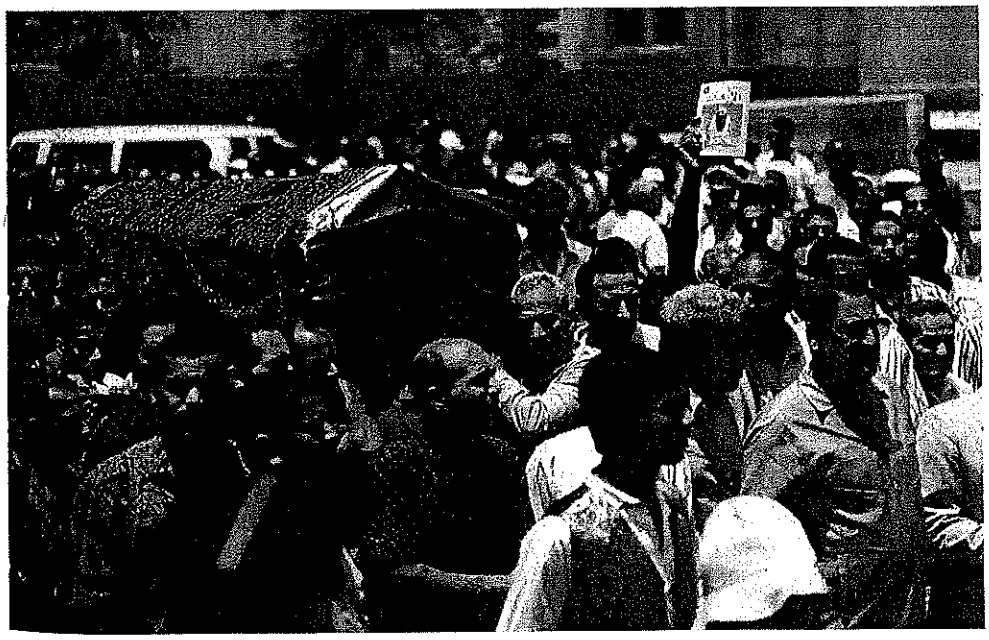
rápidamente en 1984 después de que el líder del partido entró en coalición con los musulmanes radicales. Fouda, también musulmán, inmediatamente denunció la coalición, arguyendo que este particular grupo de musulmanes habían sido claramente hostiles a la democracia desde 1928. Cuando fracasó en persuadir al presidente de que suspendiera esa coalición, Fouda renunció al partido. En los siguientes ocho años escribió ocho libros previniendo a sus compañeros Árabes, acerca de los peligros de los fundamentalismos religiosos, incluyendo a los grupos extremistas islámicos que atacaban a los artistas y al arte e incitaban a sus seguidores en las universidades a prohibir los conciertos de música y destruir estatuas. Fouda siempre advirtió acerca del peligro de mezclar la religión y la política. Según afirmaba, "la peor cosa que ha acosado a nuestra nación es la entrada de los eruditos religiosos en cuestiones de política y cómo ésta permitió la entrada de opiniones extrañas y pensamientos pervertidos". En 1992, una semana después de criticar públicamente al presidente egipcio Hosni Mubarak por restringir las libertades civiles, Fouda fue asesinado por los militantes musulmanes fuera de su oficina en El Cairo. Él pagó el más alto precio por estar en desacuerdo. ¿Piensa usted que su desacuerdo era trivial y una pérdida de tiempo? ¿Considera que su discusión acerca de separar la religión de política tiene algún mérito, o lo encuentra personalmente como un insulto? ¿Por qué considera usted que estaba en desacuerdo con la mayoría?

¿QUÉ ES LA INFLUENCIA SOCIAL?

Influencia social
El ejercicio del poder social por una persona o grupo para cambiar las actitudes o el comportamiento de otros en una dirección particular.

La **influencia social** implica el ejercicio del poder social de una persona o de un grupo para cambiar las actitudes o el comportamiento de otros en una dirección particular (Cialdini y Goldstein, 2004). Las historias que se expusieron en la introducción muestran la influencia social que supone la intersección de la religión y la política, dos partes muy importantes en la vida de muchas personas. En sus acciones, Newdow y Fouda eran personas inconformes que intentaban influenciar la opinión de la mayoría, con respecto a la separación de las prácticas religiosas de las funciones gubernamentales. Por el contrario, los estudiantes franceses inconformes procuraban sacudir la opinión de la mayoría en favor de permitir la expresión de creencias religiosas en edificios del estado.

Aunque los tres casos tienen que ver con personas con opiniones minoritarias que resisten o que intentan cambiar las actitudes y el comportamiento de los miembros de la mayoría, la influencia social se mueve en ambos sentidos: de arriba hacia abajo y viceversa a través de la jerarquía social. Aquellos que llegan a ejercer el poder de las instituciones sociales tienen normalmente mucho más influencia que los que se encuentran fuera de la estructura de poder (véase la teoría social de la dominación en el capítulo 8, p. 280). En este capítulo se examinará la psicología social de la interacción o influencia en sus varias formas. Se iniciará por identificar y definir las consecuencias conductuales que tiene la influencia social.



A veces cuando las personas se encuentran en desacuerdo con la mayoría son tratados en las maneras más severas. Farag Fouda era un periodista egipcio que criticó abiertamente el radicalismo islámico en el Medio Oriente y advirtió al mundo sobre los peligros que suponían los grupos talibanes y la organización Al Qaeda. Una semana después de criticar al gobierno Egipcio por la restricción de las libertades civiles, Fouda fue asesinado por musulmanes radicales.

Tres consecuencias conductuales de la influencia social son la conformidad, la aceptación y la obediencia

Conformidad
Ceder a la presión que se observa en un grupo al copiar el comportamiento y la creencia de otros.

Los psicólogos sociales identifican normalmente tres consecuencias conductuales de la influencia social. La primera consecuencia que se examinará es la **conformidad**, ésta consiste en ceder a la presión que se observa en un grupo al copiar el comportamiento y la creencia de otros. ¿Hasta qué punto usted actúa conforme a la influencia social de otros? Considere usted la ropa que usa, la comida que come, la música de su preferencia, la religión que practica, y así sucesivamente. ¿Cómo son influenciadas estas áreas de su vida por las pautas sociales que marcan sus amigos, su familia, y, en términos más amplios por su cultura? ¿Por qué bosteza después de ver a alguien más hacerlo? ¿Es esta respuesta imitativa un ejemplo de conformidad? ¿Qué pasa entonces cuando desafiamos activamente la influencia de un grupo en particular? ¿Está usted actuando en ese momento de manera independiente o simplemente está actuando conforme a las pautas sociales de otro grupo?

Independencia
No estar sujeto al control de los otros.

Es a veces difícil, si no imposible, distinguir la conformidad de la independencia. Aun cuando la primera consiste en ceder a las pautas del grupo y la **independencia** consiste en ser libre del control de los otros, frecuentemente dan lugar a los mismos resultados conductuales. Se discutirán éste y muchos otros temas de manera detallada más adelante en el capítulo.

Aceptación
Actuar públicamente de acuerdo con una petición directa.

La segunda consecuencia conductual de la influencia social es la **aceptación**, que consiste en actuar públicamente de acuerdo con una petición directa. En la aceptación, la gente que responde a una petición directa puede convenir o discrepar en privado con la acción en la cual se está involucrando, o puede ser que no tenga una opinión acerca de su comportamiento. Aceptar una petición sobre la cual no se tiene una postura personal al respecto no es poco frecuente. ¿Realmente usted reflexiona acerca de lo que implica, con respecto a su relación con una persona o sobre sus propios valores, pasar la sal a un acompañante en la cena? Probablemente no. Simplemente usted acepta realizar esta acción por razones más allá de sus propios hábitos. Ahora, considere por un momento un ritual cultural en el que probablemente se ha visto involucrado en ocasiones numerosas, a saber, cantar el himno nacional de su país. La solicitud de ponerse de pie y cantar el himno nacional durante ceremonias públicas y antes de acontecimientos deportivos ilustra bien la aceptación. Antes de los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001, muchos norteamericanos se ponían de pie y cantaban su himno nacional ("La bandera adornada por estrellas") sin considerar el significado de sus acciones. Para ellos era un ritual común antes de cualquier evento deportivo que aceptaban y realizaban de manera irreflexiva (Langer, 1989). No obstante, después del 11 de septiembre esta aceptación irreflexiva de muchos americanos para entonar su himno se transformó y llegó a ser un acto decididamente consciente.

¿Alguna vez ha permitido copiar a un amigo su tarea aun cuando consideraba que era una cosa incorrecta? Esta *aceptación externa* (actuar de acuerdo con una petición directa a pesar de discrepar con ella en privado) ocurre porque somos conscientes acerca de la manera en que otros podrían actuar si los rechazamos (Deutsch y Gerard, 1955; Tyler, 1997). Por el contrario, a menudo aceptamos una petición porque tenemos una lealtad personal a los valores y a los principios asociados a ella. Tal *aceptación interna* (o internalización) implica el creer y el actuar de acuerdo con una petición (Kelman, 1958). Estar de acuerdo en donar dinero a una causa social que es consecuente con nuestros propios valores es un caso de aceptación interna. El expresar patriotismo cantando el himno nacional o diciendo el Juramento de lealtad (con o sin las palabras "bajo el amparo de Dios") son también manifestaciones del proceso de internalización.

Obediencia
La realización de una acción en respuesta a una orden directa.

¿Qué sucede cuando nuestra respuesta a las solicitudes de otros no es la aceptación? Los demás pueden simplemente encogerse de hombros y olvidar el asunto, o podrían llegar a concluir que es usted un tonto y que ya tendrán ocasión en el futuro de devolver ese gesto de rechazo. Sin embargo, otra respuesta posible al rechazo es tratar de anticiparse al mismo para intentar asegurar la tercera consecuencia conductual de la influencia social; a saber, la obediencia. La **obediencia** es la realización de una acción en respuesta a una orden directa, frecuentemente emitida por una persona de alto estatus o autoridad. Debido a que a la mayor parte de nosotros nos enseñan desde la niñez a respetar y a obedecer a determinadas figuras de autoridad (padres, profesores, oficiales de policía), la obediencia a una persona de un estatus más alto es común y se percibe a menudo como muestra de madurez. No obstante, a pesar de que sus consecuencias son las mismas, la mayoría de la gente prefiere que "se le pida" que realice algo (aceptación) a que "se le ordene" (obediencia). El comportamiento que genera la obediencia conlleva, más que el comportamiento por aceptación, una pérdida de libertad personal, ésta constituye un bien muy valorado por la mayoría de las personas, especialmente en las culturas individualistas.

La gente que posee poder social es más probable que inicie la acción

¿Qué tan poderoso es usted? No nos estamos refiriendo a su fuerza física, sino a su fuerza social. ¿Hace usted uso de su poder o se avergüenza de poseerlo? Hay un refrán famoso: "El poder corrompe, el poder absoluto corrompe absolutamente." ¿Hay acaso algo de verdad en esta afirmación?

Según se definió previamente, la influencia social es el ejercicio del poder social para cambiar las actitudes o el comportamiento de las personas en una dirección particular. El **poder social** se refiere a la fuerza disponible para influenciar y motivar este cambio. Este poder puede tener su origen en el acceso a ciertos recursos debido a cierta posición en la sociedad (por ejemplo, recompensas, castigos, información), o en el hecho de gozar del aprecio y la admiración de otras personas (French y Raven, 1959; Raven, 2001). En la mayoría de los casos, aquellos que son objeto de la influencia social recienten el uso del poder cuando lo perciben como un ejercicio coercitivo y severo, pero frecuentemente responden de manera positiva a los usos "suaves" del poder basados en normas sociales aceptadas, en el conocimiento de expertos, y en la simpatía (Elias y Mace, 2004; Schwarzwald *et al.*, 2004).

Poder social
La fuerza disponible para influenciar y motivar un cambio de actitud o de comportamiento.

Los resultados de varios estudios empíricos apoyan la creencia comúnmente sostenida de que el poseer poder social aumenta las tendencias de las personas a emprender acciones, mientras que la falta de poder social activa una tendencia general a inhibir la acción (Anderson y Berdahl, 2002; Keltner *et al.*, 2003). Por ejemplo, cuando los participantes de una investigación son asignados de manera aleatoria a condiciones experimentales con un poderío social alto o bajo, aquellos con un poderío más alto tienen más iniciativa para realizar acciones que conlleven el alcanzar una meta que aquellos con un poderío bajo, aun cuando su poder social no tenga nada que ver con la tarea que tienen que realizar (Galinsky *et al.*, 2003). Esto sugiere que la posesión de cierto poder en un contexto puede conducir a la acción en otro contexto sin ninguna relación.

¿Por qué la gente con poder social es más propensa a iniciar una acción en comparación con aquellos con un poder bajo? Una razón es que tener poder hace a las personas ser menos dependientes de otros: se sienten mejor provistas para actuar por sí mismas sin tener que tomar en consideración por qué los demás podrían ser un impedimento o una obstrucción para sus acciones. El poder social les permite ignorar o, por lo menos, prestar menos atención a los puntos de vista de otras personas, la gente con más poder tiende a actuar de manera más precipitada, es decir, de manera menos deliberativa que aquellos con un poder bajo (Greenspan *et al.*, 2003). Fundamentalmente, tener poder permite que la gente se sienta un tanto más libre de las normas y los estándares sociales que le dan forma a su comportamiento habitualmente. Con poder, una persona puede, de manera eficaz y con facilidad, ejercer su influencia en una situación, incluido el hecho de influenciar a determinados individuos en una circunstancia. De hecho, un camino por el cual un sujeto con poder realiza una acción de manera rápida es estereotipar: se establecen juicios sobre aquellas personas en su alrededor menos poderosas, basados en estereotipos (Fiske, 1993). Según lo discutido en el capítulo 8 (p. 269), a pesar de que el acto de estereotipar conduce a menudo a errores en el juicio, no obstante permite la acción y la toma de decisiones de manera rápida.

El hecho de que la gente con más poder social tiende a estar menos preocupada por las consecuencias sociales de sus acciones crea una paradoja. Las decisiones y las acciones ejecutadas

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- La influencia social es el ejercicio del poder social de una persona o de un grupo para cambiar las actitudes o el comportamiento de otros en una dirección particular
- La conformidad, la aceptación y la obediencia representan las tres principales consecuencias conductuales de la influencia social
  - *Conformidad*: ceder a la presión que se observa en un grupo al copiar el comportamiento y la creencia de otros
  - *Aceptación*: actuar públicamente de acuerdo con una petición directa
  - *Obediencia*: realizar una acción en respuesta a una orden directa
- El poder social aumenta la tendencia de las personas a iniciar una acción, quizá porque el poder les otorga mayor libertad frente a los constreñimientos sociales

PENSAMIENTO *crítico*

¿Cómo podría cambiar la personalidad y el comportamiento de un individuo en la medida en que adquiere o pierde poder en la sociedad?

por aquellas personas que poseen un amplio poder social son mucho más propensas a afectar la vida de la gente, que las decisiones y las acciones de aquellas con poco poderío. Así, aquellas personas que tienen una mayor influencia sobre la vida de los otros son, a la vez, aquellas personas que parecen más desinteresadas sobre las repercusiones sociales de sus acciones. ¿Ve usted un peligro potencial aquí para aquellos con menos poder?

INVESTIGACIÓN CLÁSICA Y CONTEMPORÁNEA ACERCA DE LA CONFORMIDAD

Para que se entienda mejor la influencia social, comenzaremos por analizar tres estudios clásicos sobre la conformidad que se llevaron acabo hace más de cuarenta años: el trabajo de Muzafir Sherif acerca del desarrollo de la norma, el trabajo de Solomon Asch acerca de la presión de grupo, y el trabajo de Stanley Schachter acerca de cómo la gente reacciona frente a los inconformes. El análisis de cada uno de estos estudios clásicos se encuentra seguido por una discusión de algunos estudios más recientes que proporcionan un acercamiento adicional a la psicología de la conformidad.

La investigación acerca del desarrollo de la norma de Sherif analizaba la conformidad a una realidad ambigua

El primer estudio extensamente reconocido acerca de la conformidad fue el de Muzafir Sherif, nacido en Turkia, el cual en 1935 publicó su investigación sobre el desarrollo de normas sociales. La investigación de Sherif se desarrolló en parte por su desacuerdo con la perspectiva individualista que prevalecía en la psicología social, la cual afirmaba que un grupo era simplemente una colección de individuos y que no se presenta ninguna cualidad de grupo, cuando los individuos conforman una entidad colectiva. Por el contrario, Sherif criticó esta posición y señaló que un grupo era más que la suma de los pensamientos individuales (ajenos a cualquier presión del grupo) de sus miembros y para probar esta hipótesis se dedicó a estudiar cómo las normas sociales se desarrollan en un grupo (Sherif, 1936).

En su estudio, Sherif convocó a estudiantes universitarios a lo que fue descrito como un experimento sobre la percepción visual. Los participantes fueron colocados individualmente en un pequeño y completamente oscuro laboratorio donde, quince pies delante de ellos, aparecía un punto pequeño de luz. A los participantes en el experimento se les dijo que después de un breve lapso de tiempo la luz se movería, y su tarea sería juzgar qué tan lejos se movió el punto de luz. En todos los casos la luz permaneció encendida por dos segundos después de que los participantes indicaran el inicio del movimiento. Cada participante hizo 100 juicios acerca del movimiento de la luz. A pesar de que no lo notaron, el experimentador no movió nunca realmente el punto de luz. Lo que los participantes percibieron como el movimiento de la luz fue en realidad una ilusión óptica conocida como el efecto autocinético. El *efecto autocinético* se refiere al hecho de que, cuando alguien mira fijamente un punto inmóvil de luz en un cuarto a oscuras, donde no hay ningún marco de referencia, el punto parece moverse en varias direcciones.

Ninguna ley escrita ha sido más vinculante que la costumbre no escrita sustentada en la opinión popular.

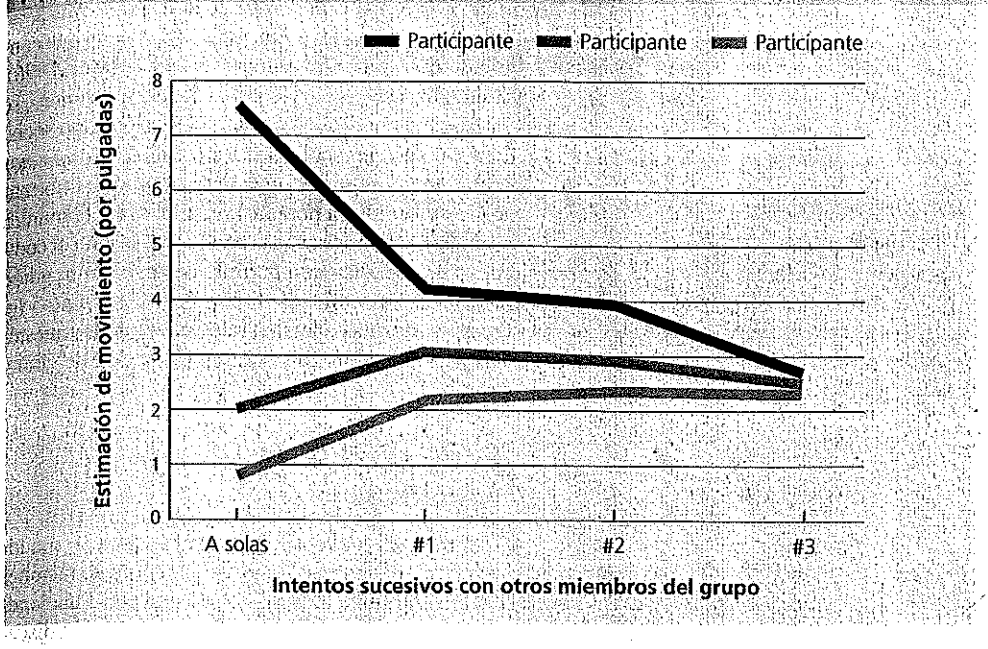
Carrie Chapman Catt, activista por el sufragio de la mujeres y la paz, 1859-1947

En esta situación altamente ambigua, las primeras conjeturas de cada participante eran generalmente muy diferentes una de la otra. Sin embargo, después de algunas pruebas más, en los juicios de los participantes se asentaba un rango constante en el movimiento de la luz. Así, aun cuando esto era una ilusión óptica, los participantes se concentraban en establecer una estimación constante del movimiento, como si estuvieran controlando esta prueba perceptiva, de esta manera le asignaban algún tipo de orden al caos visual. Debido a que el movimiento de la luz era una simple ilusión óptica, no había mucha consistencia entre los juicios que hacían los individuos de manera aislada. Mientras que una persona establecía un rango estable de cerca de dos pulgadas, otra hacía una estimación de seis pulgadas. Durante la segunda fase del experimento, Sherif colocó a estos mismos individuos juntos en grupos de dos y tres personas y les pidió que anunciaran públicamente sus estimaciones después de cada ensayo. El resultado no fue el de una "comunidad libre de expertos" que debaten acerca de sus estimaciones respecto a los movimientos de la luz. Por el contrario, todos los participantes tendían a modificar gradualmente sus estimaciones para volverlas más similares a las de los otros. Partiendo de sus patrones establecidos individualmente, convergieron en un patrón esperado establecido por el grupo, conocido como **norma social** (figura 9.1).

Norma social
Un patrón esperado de comportamiento y creencia establecido y reforzado por el grupo.

Esta demostración acerca del proceso por el cual las normas sociales se desarrollan es también una ilustración de un proceso más general, el de la influencia social (Barra-Tal, 2000). Los participantes estaban en una situación inestable y ambigua, en la cual miraban al grupo para intentar definir la realidad. Todos se conformaron alrededor de una norma social emergente la cual era

FIGURA 9.1



Desarrollo de la norma

En el experimento autocinético de Sherif, cuando los participantes en grupos de tres personas anunciaban públicamente, el uno al otro, sus juicios respecto al movimiento de la luz, la norma que inicialmente era divergente con respecto al resto, progresivamente convergía en el curso de las pruebas. En otras palabras, en una realidad ambigua, los individuos establecen un patrón esperado de comportamiento (una norma social) del movimiento de la luz. ¿Puede pensar en alguna circunstancia en su propia vida donde usted y los otros establecen normas para guiar su propio comportamiento y sus creencias?

diferente de los patrones individualmente establecidos. Es interesante que, a pesar de que los datos indicaron claramente que tal influencia ocurrió, la mayoría de los participantes en el experimento de Sherif negó que los otros hubieran influenciado sus propios juicios. Sherif también encontró que los participantes que más inciertos estaban sobre la realidad de la situación, más fueron influenciados por las opiniones de los otros. Por ejemplo, en una variación del experimento original, Sherif hizo que los participantes experimentaran el efecto autocinético por primera vez en grupo y no a solas, así, antes de entrar en contacto con el grupo no habrían establecido aún sus propias normas individuales. Bajo tales circunstancias, los participantes eran aún más influenciados por la visión de la realidad de los otros y la convergencia hacia una norma social común ocurrió mucho más rápidamente que en la primera versión del experimento.

El tercer resultado del estudio de Sherif fue que cuando los participantes estaban inciertos acerca de cómo definir la realidad, eran altamente influenciados por aquellos que parecían seguros. Las bases para estos resultados aparecieron al colocar a un participante en el laboratorio con un cómplice que había sido instruido para hacer todos sus juicios dentro de un rango predeterminado. Como era de esperarse, el participante adoptó rápidamente el rango que marcaban los juicios del cómplice, y utilizó más adelante esta norma social cuando estaba colocado en la situación autocinética a solas. Esencialmente, al encontrarse con una situación confusa, las personas se conformaron con aquellos que parecían seguros al hacer frente a su entorno y continuaron siendo influenciados por estas opiniones, incluso en su ausencia.

El alcance del poder que las personas seguras pueden tener sobre aquellas menos seguras y la durabilidad de las normas sociales establecidas en tal situación, fue explorada posteriormente por Robert Jacobs y Donald Campbell (1961). Éstos expusieron a una sola persona al efecto autocinético en la compañía de tres cómplices que realizaban juicios exagerados (afirmaban que los movimientos de la luz eran de dieciséis pulgadas). Aun cuando estos juicios eran doce pulgadas más largos que aquellos que la gente realizó normalmente, los participantes se adaptaron de manera sólida, haciendo juicios tan exagerados como los juicios de los cómplices.

Después de la creación de la norma acerca del movimiento de la luz en este grupo "extremo", los investigadores crearon, en las generaciones siguientes, grupos de cuatro personas para juzgar una serie de treinta movimientos de luz, pero en cada generación quitaron a uno de los cómplices extremos y lo sustituyeron por un participante inocente. Para la cuarta generación todos los cómplices habían sido sustituidos, y el grupo de cuatro personas consistía en cuatro participantes reales. A pesar de que los cómplices extremos ya no estaban en el grupo, la norma de grupo extrema surgida continuó influenciando el juicio de las generaciones sucesivas, por algún tiempo. El estudio de Jacobs y de Campbell demuestra experimentalmente un fenómeno social que ocurre regularmente: las opiniones de las generaciones pasadas dan forma al pensamiento de las generaciones del presente y a las del futuro.

Nunca deseche de manera apresurada cualquier vieja fe, la tradición y la convención... son el resultado de la experiencia de muchas generaciones.

Sir Oliver Lodge, físico inglés, 1851-1940

Un extraño debe acomodarse a las costumbres de su huésped.

Eurípides, dramaturgo griego, siglo V a.C.

Hacer exactamente lo que su vecino es la única regla sensata

Emily Post, anfitriona de Estados Unidos, 1873-1960

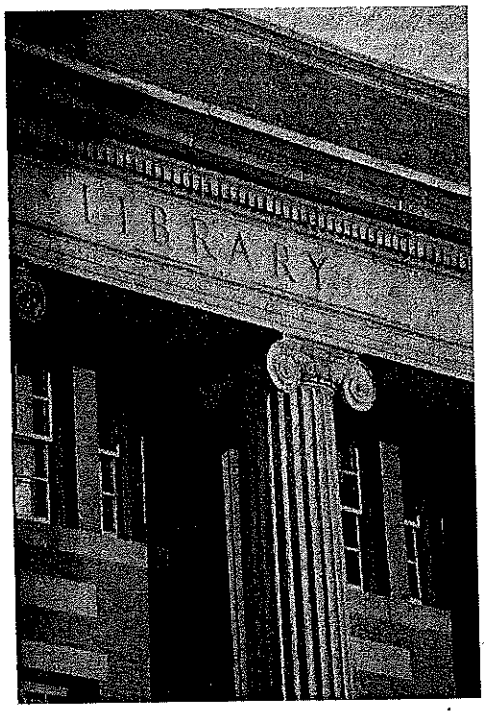
Estos dos estudios indican que cuando se enfrenta a la incertidumbre sobre cómo interpretar o juzgar un evento, se encuentra uno influenciado por otros, especialmente si éstos se muestran seguros. No sólo es probable que se adecue a su visión de la realidad, sino que es probable que continúe utilizando su perspectiva al elaborar un juicio, incluso en su ausencia (Nye y Brower, 1996). Esta conformidad forma la base del proceso de socialización en todas las sociedades. Primero, se aprenden y practican las maneras comunes de la conducta que son características del grupo social al que se pertenece. A partir del ensayo, se desarrollan representaciones mentales, o *esquemas* (capítulo 5, pp. 141-145), acerca de cómo se debe uno comportar de acuerdo con estas normas sociales. El entorno social (padres, amigos, maestros y la cultura popular) regularmente comunica y refuerza creencias con respecto a qué normas sociales deben ser usadas como pautas para el comportamiento en diferentes situaciones. Este proceso de socialización permite desarrollar un guión cognitivo para una amplia variedad de situaciones sociales. Como se discutió en el capítulo 5 (p. 142), estas directrices (que contienen percepciones de normas sociales relevantes) guían nuestro comportamiento y la solución de problemas en alguna situación. Sin el aprendizaje de este guión, la interacción social coordinada sería muy difícil.

Las situaciones específicas pueden activar de manera automática normas sociales específicas

En un cierto plazo y con experiencia y práctica, las normas sociales llegan a ser asociadas con los escenarios específicos, de modo que la situación por sí misma pueda activar las representaciones mentales de comportamientos normativos de manera automática. Esta idea de que las situaciones activan automáticamente normas sociales de la memoria es consistente con la investigación discutida en los capítulos 5 y 8, que demuestran, que los grupos sociales específicos, activan a menudo, de manera automática, estereotipos de la memoria (Dijksterhuis y Bargh, 2001). La activación de estereotipos y la activación de normas ilustra cómo los estímulos sociales pueden activar de manera espontánea pensamientos y respuestas, resultado de un aprendizaje exitoso.

En una serie de experimentos que analizaban la capacidad de entornos sociales específicos para activar de manera automática, normas circunstanciales, los psicólogos sociales holandeses Henk Aarts y el Ap Dijksterhuis (2003) pidieron a estudiantes universitarios que realizaran dos tareas, aparentemente no relacionadas, en una computadora. En la primera "Prueba con Imagen", una fotografía, ya sea del interior de una biblioteca vacía o de una plataforma vacía en una estación de ferrocarril, era mostrada en la pantalla de la computadora por treinta segundos. Se pidió a los participantes que examinaran la foto porque contestarían algunas preguntas sobre ella, más adelante. A dos tercios de los estudiantes también les fue dicho que visitarían el ambiente representado, después del experimento. En una de las versiones de este experimento, en la terminación de la primera tarea, los participantes realizaron "una tarea de reconocimiento de palabras". Se les dijo a los participantes que cuando una palabra aparecía en la pantalla de la computadora, debían decidir lo más rápidamente posible, si era una palabra significativa o una palabra sin sentido. Cuatro de las doce palabras significativas que se presentaron a los participantes representaban el comportamiento normativo en una biblioteca (*silencio*, *reservado*, *deténgase*, *susurro*). La velocidad de su respuesta fue medida por qué tan rápidamente presionaron "sí" o "no" para indicar si la palabra era significativa. En una segunda versión de este experimento, la tarea de reconocimiento de palabras fue sustituida por "una tarea de pronunciación de palabras", en que los participantes leyeron en voz alta diez palabras que fueron presentadas en la pantalla de una computadora. El nivel de intensidad de cada palabra pronunciada era medido, a pesar de que los participantes no fueron informados de esta medición, hasta el final del experimento.

¿Qué resultados fueron obtenidos en estos dos experimentos realizados por separado? En el primer experimento, Aarts y Dijksterhuis encontraron que, los participantes en la tarea de reconocimiento de palabras eran más rápidos en identificar palabras relacionadas con la "silenciosa" biblioteca, como significativas, si habían sido expuestos previamente a la imagen de la biblioteca, en lugar de a la imagen de la estación de tren. Este resultado sugiere que, las palabras relacionadas con la norma "silencio" de la biblioteca eran más fácilmente accesibles en la memoria, lo cual significa que esta norma social había sido prioritaria. Según lo discutido en el capítulo 5 (p. 144), el *dar prioridad* a ciertos estímulos o acontecimientos aumenta la disponibilidad de ciertos recuerdos, categorías, o esquemas. El dar prioridad es un buen ejemplo del pensamiento automático, debido a que ocurre espontáneamente y de manera no-consciente. Resultados similares fueron encontrados en el segundo experimento. Los participantes pronunciaban las palabras en una voz más baja si habían sido expuestos previamente a la foto de la biblioteca, en lugar del cuadro de la estación de tren. Una vez más, este resultado sugiere que,



Estudios recientes revelan que de manera anticipada a que entremos en una situación específica, frecuentemente, de manera automática y no consciente, se activan las normas sociales para esa situación, las cuales dan forma de manera directa al comportamiento de las personas. Así al entrar en una biblioteca, la norma social de guardar silencio se activa y tiene por resultado un comportamiento social callado. Esto es un ejemplo de cómo las normas sociales pueden dar forma directamente al comportamiento sin necesidad de ningún pensamiento consciente.

el comportamiento hablar suavemente surge porque la norma de la "silenciosa" biblioteca había recibido prioridad. Es necesario señalar que en ninguno de estos experimentos los participantes hicieron una conexión consciente entre mirar la foto de la biblioteca en la primera tarea y responder a los significados o el pronunciar con cierta intensidad las palabras en la segunda tarea. Sin embargo, lo más importante de ambos estudios es que, estos efectos ocurrieron solamente cuando los participantes pensaron que más tarde iban a visitar la biblioteca.

Aquellos participantes a los cuales se les había mostrado la imagen de la biblioteca, pero que no se les dijo que más tarde visitarían ese lugar, no mostraron ninguno de esos efectos.

En conjunto, estos resultados sugieren que la *anticipación* a entrar en una situación específica, de manera automática aumenta la accesibilidad de las normas sociales relevantes para esa situación en la memoria, las cuales pueden tener un efecto directo en un comportamiento subsecuente. Es decir, cuando nos preparamos para visitar la biblioteca, la norma social de guardar silencio, puede también dar lugar a que incluso antes de que usted abra la puerta de la biblioteca, su comportamiento se vuelva más callado, a pesar de que en la biblioteca esta norma llega a ser mucho más accesible a la memoria. ¿Ve usted cómo estos resultados desafían una comprensión básica de la teoría del comportamiento previsto, que se discute en el capítulo 6 (pp. 191-194)? La teoría del comportamiento previsto afirma que, nuestra opinión de las normas sociales en una situación dada influye *indirectamente* nuestro comportamiento, al dar forma a nuestras intenciones. No obstante, los resultados de Aarts y Dijksterhuis sugieren que las normas circunstanciales pueden dirigir el comportamiento social *directamente*. Fundamentalmente, uno se conforma a esas normas circunstanciales tan a menudo que el comportamiento consistente en normas, en determinada situación, se convierte en un *hábito* que ocurre sin la atención o la supervisión consciente.

¿Se puede concluir entonces que *todas* las normas circunstanciales dirigen nuestro comportamiento social directamente? Por supuesto que no. La investigación adicional de Aarts y Dijksterhuis (2003) sugiere que solamente las normas circunstanciales bien-aprendidas tienen la capacidad de dirigir directamente el comportamiento social. Si las normas circunstanciales no son bien aprendidas, no son fácilmente accesibles a la memoria, y el comportamiento consistente con la norma no se expresa espontáneamente. Además, aun cuando las normas circunstanciales se aprendan bien, hay muchos casos en los cuales se considera conscientemente cómo hacer coincidir el comportamiento con estas normas, y hay también muchas situaciones en las cuales consideramos de manera consciente, si deberíamos burlarnos de las normas relevantes. Sin embargo, el comportamiento automático consistente con la norma es bastante común, y los recursos cognitivos que ahorramos actuando en piloto automático nos permite pensar conscientemente en otras materias, que pueden aumentar la eficacia social en un sentido más amplio. ¿Después de todo, no goza usted más de una comida elegante, cuando no tiene que pasar tiempo pensando cuál de

los cinco utensilios delante de usted es el correcto para comer el siguiente platillo? O quizá usted, como yo, aún está intentando dominar esta norma determinada por una circunstancia particular.

La investigación de Asch acerca del juicio sobre la línea analizaba la conformidad con una mayoría unánime

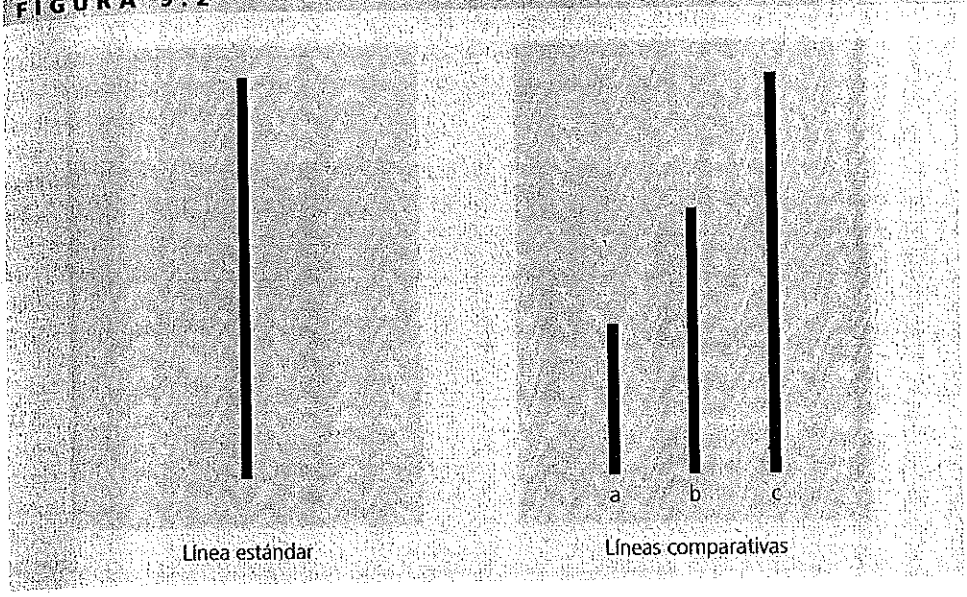
En la primavera de 1992, la ciudad de Los Ángeles fue azotada por su peor disturbio racial en veinticinco años, seguido de un juicio en el cual, cuatro oficiales de policía blancos de Los Ángeles fueron absueltos del uso de violencia excesiva, en la golpiza que le propinaron a Rodney King, un hombre negro.[1] La golpiza fue filmada por una videocámara y la mayoría de los que observaron la cinta creían que el Sr. King era una víctima de la brutalidad policiaca. Uno de los miembros del jurado, Virginia Loya, afirmó poco después que en un inicio ella favorecía el veredicto de culpabilidad. No obstante, cuando el jurado deliberó, la fuerza de sus convicciones disminuyó mientras que otros miembros del jurado argumentaban que King se merecía la golpiza que recibió. Al meditar acerca del pensamiento de sus compañeros del jurado, Loya señaló, "La cinta era la gran evidencia para mí. Ellos no podían ver. A mi modo de ver había gente que era ciega y no conseguía limpiar sus anteojos. Si algo deseaba es que esta gente no estuviera tan ciega". A pesar de su creencia de que los otros miembros del jurado estaban asignando de manera incorrecta la culpa, Loya se conformó con su juicio y cambió su voto de culpable a inocente, en todos los cargos excepto uno. ¿Por qué aceptó lo que ella consideraba que era un juicio incorrecto del resto de los miembros del jurado? Para entender sus acciones, se podría estar tentado a rastrear los defectos de su carácter y señalar que la estructura de su personalidad tendía a adaptarse demasiado rápido. Si hiciéramos este razonamiento, estaríamos pasando por alto el poder de la influencia social y cómo la presión del grupo puede hacernos ir contra lo que dicen los ojos acerca de la realidad social.

Este relato de un importante proceso judicial tiene una interesante semejanza con la experiencia de los participantes, en la investigación sobre conformidad conducida por Solomon Asch (1951, 1952, 1956). En una serie de experimentos, estudiantes universitarios se ofrecieron de manera voluntaria para lo que fue descrito como un experimento acerca de la percepción visual. Al llegar el laboratorio, los voluntarios descubrían que otros seis estudiantes también participarían en el estudio. Estos seis personajes eran cómplices que recibieron por parte de Asch instrucciones previas para comportarse de cierta manera. Después de que el grupo de estudiantes se sentaba alrededor de una mesa, Asch colocaba una tarjeta en una base y señalaba una línea vertical en una carta a la cual denominó línea vertical estándar. En esta misma tarjeta estaban tres líneas verticales

[1]Los oficiales fueron posteriormente señalados como culpables de violar los derechos civiles del Sr. King. En el segundo juicio, dos de los oficiales fueron condenados y sentenciados a prisión.

En el experimento de Asch sobre la conformidad, individuos en grupos de siete personas anunciaban públicamente sus juicios acerca de cuál línea comparativamente era similar a la línea estándar. La persona número 6, el único participante inocente, aparece perplejo e inquieto después de que las cinco personas anteriores escogieron la línea incorrecta. Si usted hubiera estado en su lugar ¿considera que hubiera escogido la línea correcta o se hubiera conformado a los juicios incorrectos del grupo?

FIGURA 9.2



La prueba de Asch sobre la línea

Éste es un ejemplo de las líneas estímulo que Asch usó en su experimento clásico sobre la conformidad. Se les preguntaba a los participantes que juzgaran cuál de las tres líneas comparativas eran iguales en medida a la línea estándar.

más, etiquetadas como "a", "b" y "c" (véase la figura 9.2). Asch explicó que la tarea de los estudiantes era decir en voz alta la letra que correspondía a la línea que era de la misma longitud que la línea estándar. Los participantes hicieron un total de dieciocho juicios comparativos acerca de la extensión de la línea y estaban sentados de tal modo que cinco de los seis cómplices realizaban sus juicios antes de que el participante real diera una opinión.

Sin duda, todos los participantes en este estudio deben haber pensado inicialmente que su tarea sería simple, porque era obvio que "c" era la respuesta correcta. En las dos primeras pruebas, los cómplices escogieron la línea correcta, pero de ahí en adelante, a partir de un previo acuerdo, eligieron de manera unánime una línea claramente incorrecta en doce de los dieciséis problemas restantes. ¿Qué hacía el estudiante "verdadero", el único participante real, cuando estaba frente a este dilema? ¿Se adecuaría él al juicio de los otros, o se apegaría a lo que sus ojos le mostraban?

A pesar de que hubo diferencias en el grado de conformidad de los participantes reales, en total se conformaron al nombrar la misma línea incorrecta que los cómplices en más de un tercio (37 por ciento) de las pruebas. Además, una gran mayoría (76 por ciento) se adecuó a los juicios incorrectos en por lo menos una de las pruebas (véase la figura 9.3). Por el contrario, cuando otros participantes en una situación controlada hicieron sus juicios en privado, menos de 1 por ciento cometió algún error (Asch, 1951). De manera similar a la miembro del jurado Virginia Loya, los participantes en la investigación de Asch demostraron que muchas personas pueden renunciar a lo que sus ojos les muestran y, en cambio, conformarse con el juicio incorrecto de otros. Estos resultados son consistentes con investigaciones posteriores que indican que las personas, frecuentemente, encuentran más fácil conformarse a las opiniones de los otros en lugar de desafiarlas (Tanford y Penrod, 1984).

Según lo discutido en capítulos anteriores, mucha gente prefiere que sus actitudes, creencias, y acciones se acoplen a un patrón constante. Si esto es cierto, ¿cómo reacciona normalmente la gente ante la conformidad de su propio comportamiento, sobre todo cuando su comportamiento parece funcionar de manera opuesta a sus creencias privadas? Las investigaciones sugieren que cuando tenemos que admitir que nos hemos conformado arbitrariamente con un estándar del grupo, en lugar de convencernos de que los hechos nos forzaron a conformarnos al estándar del grupo, casi todo el mundo trata de reorganizar los hechos (Buehler y Griffin, 1994). Esta especie de *postconformidad que cambia el significado* permite a aquellos que se conformaron con justificar su comportamiento y mantener una constante consistencia cognoscitiva.

Aunque los resultados de Asch indican la fuerza de la influencia social aun cuando el juicio del grupo parece claramente equivocado, esto no implica que seamos simplemente esclavos de los juicios de los otros. Según se muestra en la figura 9.3, 24 por ciento de los participantes en la investigación de Asch nunca siguieron al grupo en un solo ensayo, y menos de una tercera parte se conformó en más de la mitad de los ensayos. De la misma manera, para explicar por qué Loya estaba en desacuerdo con la mayoría de los miembros del jurado en un cargo en contra de

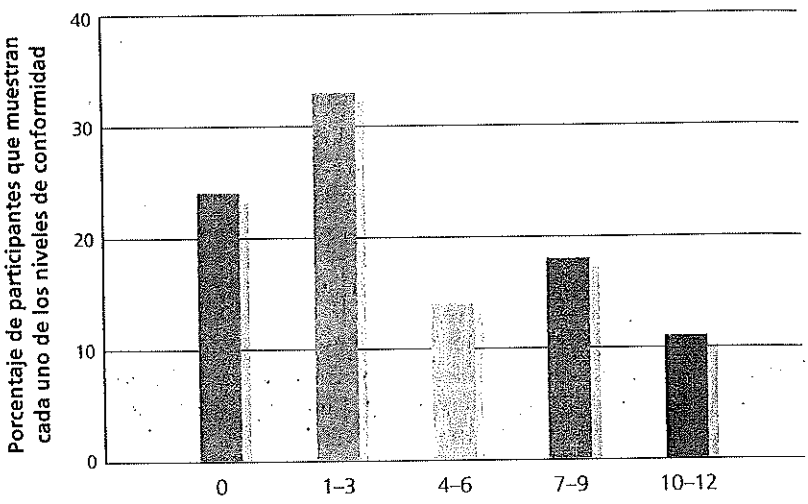
Una vez conformados, una vez que hacemos lo que los otros hacen porque así lo hacen, un letargo nos roba nuestra más fina sensibilidad y las facultades de nuestra alma. Ella se convierte en un espectáculo para el exterior y en un vacío interno; aburrido, insensible e indiferente.

Virginia Wolf, novelista británica, 1882-1941

FIGURA 9.3

Grados de conformidad en la investigación de Asch

Al juzgar la longitud de una línea frente a un grupo de personas que dan respuestas incorrectas, los participantes se conformaron con los juicios falsos en un 33 por ciento de las pruebas. Aunque menos de una tercera parte realizaron juicios en conformidad con más de la mitad de las pruebas, 76 por ciento estuvo conforme en sus juicios en por lo menos una ocasión. ¿Qué tipo de influencia social es probable que dé cuenta de estos efectos?



uno de los oficiales de policía, después de estar conforme con el veredicto de inocencia en los demás cargos, la miembro del jurado afirmaba, "Ellos no hubieran podido hacerme cambiar de parecer acerca de la culpabilidad de ese oficial. No iba yo a ceder".

Así como este acto de independencia puede parecer alentador, el hecho de que las personas frecuentemente están resueltas a estar de acuerdo con los juicios erróneos de un grupo o están resueltos a aceptar los juicios de otros, cuando se sienten inciertos acerca de cómo definir la realidad a su alrededor, sugiere que hay fuerzas sociales que necesitan una investigación puntual. Antes de leer el apartado siguiente, revise la simulación del experimento de Asch sobre la conformidad clásica en su CD-ROM Sentido Social.

El pez muere por la boca.

Proverbio español

Sentido social

Observe una simulación del experimento de Asch en su CD-ROM Sentido Social.

La conformidad puede tener su causa en la influencia normativa e informativa

Exploremos un poco más los diferentes dilemas que enfrentaron los participantes en los experimentos de Sherif y Asch. Primero, los participantes de Sherif se encontraron en una realidad ambigua, en la cual, se sentían indudablemente menos seguros sobre sus propias habilidades para juzgar el supuesto movimiento fluctuante del punto de luz. En esa circunstancia, a pesar de que hicieran su mejor esfuerzo posible o surgía la confusión o buscaban la guía de otros. ¿Los participantes en los experimentos de Asch hicieron frente a una realidad ambigua similar? Casi a ninguna. De hecho, en una de las variaciones del experimento, Asch (1952) probó a dieciséis participantes ingenuos y mandó a un cómplice solitario a contestar incorrectamente. ¿Cómo respondieron los participantes ingenuos cuando el cómplice escogió en varias ocasiones las líneas incorrectas? ¡Primero estaban perplejos, pero pronto reían a carcajadas de cada uno de sus juicios! Es claro que no había una realidad ambigua en este experimento. El dilema que enfrentaron los participantes originales de Asch era decidir entre mantener sus propios juicios y de tal manera sobresalir en el grupo a la manera de un pulgar enrojecido, o ir junto con el grupo y evitar así las miradas fijas incómodas y las cejas levantadas de los otros. En el estudio de Asch, al adoptar públicamente las opiniones de otros, los participantes demostraron que "pertenecer" era de mayor preocupación que dar la respuesta correcta. En el estudio de Sherif, sin embargo, adoptar las opiniones de otros era el camino de los participantes en su búsqueda para encontrar la respuesta correcta.

Influencia social normativa

La conformidad, la aceptación y la obediencia basadas en un deseo de ganar una recompensa o abolir el castigo (dependencia del resultado).

Para explicar las diversas presiones sociales en estos dos estudios, Morton Deutsch y Henry Gerard (1955) sugirieron que la presión del grupo proviene de dos fuentes: la influencia normativa y la informacional. La **influencia social normativa** ocurre cuando una persona se conforma, acepta u obedece para ganar una recompensa o abolir el castigo de otra persona o grupo (Kidwell *et al.*, 2003). Si los participantes de Asch cambiaron sus juicios porque estaban temerosos de que otros se pudieran reír de ellos o evaluarlos de manera negativa, entonces res-

pondían a la presión normativa. Sin embargo, si modificaron sus respuestas porque pensaron que los cómplices, los cuales respondían de manera unánime, tenían una vista más exacta de las líneas, entonces ellos respondían a la presión informacional.

La **influencia social informacional** ocurre cuando el individuo se conforma, acepta u obedece para ganar la información exacta. Frecuentemente nos acercamos a un grupo por la información, especialmente si dudamos de nuestro propio juicio (Baron *et al.*, 1996). Resulta inverosímil que la mayoría de los participantes en los estudios de Asch creyeran realmente que el grupo emitía juicios correctos acerca de la línea, probablemente estamos en lo correcto si se concluye que su conformidad era consecuencia, principalmente, de la influencia social normativa más que de influencia social informativa. En el estudio de Sherif, por otra parte, la conformidad que se observaba es más probable que tuviera su causa en la influencia informativa, porque el movimiento de la luz era extremadamente ambiguo.

Influencia social informacional
La conformidad, la aceptación y la obediencia basadas en un deseo de ganar información (dependencia de la información).

Estos dos tipos de influencia social reflejan dos diferentes tipos de dependencia social. La influencia social informativa refleja una forma de dependencia social llamada la *dependencia de la información*, que es una dependencia de otros para obtener información sobre el mundo, lo cual reduce la incertidumbre. Por debajo de la influencia social normativa está la dependencia respecto de los otros para lograr resultados positivos o recompensas, a ésta se le llama *dependencia del resultado* (también conocida como *dependencia normativa*). Por tanto, la necesidad de reducir la incertidumbre en una situación dada conduce a la dependencia de la información, mientras que la necesidad de ganar la aceptación o la aprobación da lugar a la dependencia del resultado. Aunque en algunos casos estos dos mecanismos de la influencia funcionan por separado, en muchos otros funcionan simultáneamente (Baron *et al.*, 1996; Insko *et al.*, 1985). Esto es probablemente lo que ocurrió mientras Virginia Loya deliberaba con los miembros del jurado en el caso Rodney King. Al estar de frente con sus compañeros, los miembros del jurado, los cuales la presionaban para que aceptara el reclamo de la defensa de que la videocinta no mostraba la historia completa (influencia normativa), la fuerza de sus convicciones se debilitó, y puede que ella haya comenzado a considerar más seriamente su interpretación de los acontecimientos (influencia informativa).

El estudio de "Johnny Rocco" de Schachter investigaba el rechazo de los inconformes

Hasta el momento se han discutido las fuerzas que aplicadas en nosotros propician que uno se conforme con el juicio del grupo. ¿Pero qué sucede con aquellos que no ceden bajo esta influencia? ¿Cómo responde un grupo normalmente ante alguien inconforme?

En la misma época en que Asch realizaba su investigación acerca de la conformidad en un grupo, Stanley Schachter (1951) aportó un excelente análisis experimental sobre las consecuencias que conlleva la inconformidad con la opinión de la mayoría. Schachter dispuso grupos de ocho a diez voluntarios para formar un "club de estudio de caso" para discutir el caso de un delincuente juvenil, Johnny Rocco, y después hacer una recomendación acerca de lo que deberían hacer las autoridades con Johnny. Al hacer sus recomendaciones, los participantes utilizaron una escala de valoración de siete puntos que iban del amor al castigo, así, la posición 1 representaba un tratamiento "amoroso" mientras que la posición 7 un tratamiento de "castigo". Cada grupo tenía tres cómplices, hecho que ignoraban los participantes, los cuales estaban instruidos para tomar una postura particular en la discusión acerca de Johnny. Debido a que la expectativa que tenía Schachter era que los participantes seleccionarían una posición cercana al tratamiento

¿Se ha usted sentido así en clases? ¿Qué tipo de influencia está operando en este ejemplo? ¿Normativa o informacional? Una pista, ¿por qué estos estudiantes no levantan la mano?

For Better Or For Worse © Lynn Johnston Productions. Distribuido por Universal Press Syndicate. Reimpreso bajo permiso. Todos los derechos reservados.

"amoroso" de la escala, mandó a sus cómplices a tomar posiciones que diferían del resto. El personaje "desviado" argumentaba la posición 7 a lo largo de la discusión y actuaba de tal manera que su posición no era modificada por las opiniones contrarias; el personaje "resbaladizo" comenzó en la posición 7 pero se deslizó hacia la posición de la mayoría del grupo; el personaje "a la moda" sostuvo la posición acordada por el grupo a través de la discusión.

Nunca me separaría de una persona debido a la diferencia de nuestras opiniones o estaría molesto con su juicio por no estar de acuerdo conmigo en aquellos que quizá, en unos cuantos días, yo mismo no opine lo mismo.

Sir Thomas Browne, físico inglés, 1605-1682

¿Cómo cree que reaccionaron los participantes con respecto a estas tres diversas posiciones durante la discusión? ¿Cómo cree que se ocuparon del personaje desviado finalmente cuando sus mejores esfuerzos para persuadirlo no pudieron asegurar la conformidad del grupo? Al principio, los participantes se comunicaban con mucha preocupación con el personaje desviado y el resbaladizo e intentaron convencerlos de que cambiaran de parecer respecto a Johnny. Durante este mismo periodo, la atención que pusieron en desarrollar un razonamiento correcto fue muy pequeña. Una vez que los participantes concluyeron que el personaje desviado no iba a alterar su juicio, y una vez que el personaje resbaladizo adoptó la posición del grupo, la comunicación que dirigían hacia ellos diluyó súbitamente. Si piensa en esta comunicación como un indicador de la presión social, estos resultados sugieren que aquellos que sostienen una opinión minoritaria se convierten en el foco de atención de las tentativas por generar una influencia, hasta que se conforman o convencen al grupo que tales tentativas son inútiles. Esta comunicación directa con fines persuasivos es una forma de influencia normativa.

En el final de la discusión del grupo, Schachter les informó a los miembros que el grupo era demasiado grande para la discusión siguiente y que deseaba que el grupo mismo decidiera quién continuaría en él. Las posturas de los participantes proporcionaron la respuesta sobre cómo los grupos excluyen a los inconformes: el sujeto desviado fue excluido de las discusiones futuras. Un metaanálisis más reciente de veintitrés participantes para estudiar el comportamiento con respecto a los "desviados" señaló que, el rechazo del grupo es más común cuando hay solamente uno o dos disidentes y no un número más sustancial (Tata *et al.*, 1996). La investigación adicional sugiere que es poco probable que los miembros del grupo toleren la disidencia cuando se trata de un importante valor para el grupo y él se expresa en un contexto intergrupal (Matheson *et al.* 2003). "Exhibir la ropa sucia del grupo" se percibe como una muestra de deslealtad y conduce a juicios severos de la mayoría. En conjunto, estos estudios proporcionan evidencias convincentes de que el rechazo social es la forma de influencia normativa final y quizá la de mayor alcance dirigida hacia los inconformes (James y Olson, 2000). Se cree que es una de las causas primarias de la depresión (Nolan *et al.*, 2003).

En la adolescencia, muchos jóvenes se adecuan con el uso de alcohol y drogas de sus amigos para ganar aceptación. Para otros adolescentes con otros patrones de grupo, la aceptación exige el renunciar a estas formas dañinas de complacencia. En ambos casos, los disidentes son frecuentemente desterrados del grupo (Williams y Zadro, 2001). El ostracismo se utiliza en todas las edades como mecanismo de control y es una táctica tan poderosa para la influencia social que es incluso efectiva cuando se usa en Internet (Williams *et al.*, 2000; Zadro *et al.*, 2004).

Los estudios de imágenes del cerebro indican que el dolor social que experimentamos es neurológicamente similar al dolor físico, ambos se originan en el cortex cingulado anterior del cerebro (Eisenberger *et al.*, 2003). ¿Por qué el dolor social y el dolor físico parecen tener el mismo origen neuronal? Debido a que los vínculos sociales permiten la supervivencia en la mayoría de las especies de mamíferos, es posible que durante el curso de la evolución humana la alarma de "apego" social se pusiera bajo el control de la misma área del cerebro que controlaba el sistema físico del dolor. Porque el dolor es la señal más primitiva de que "algo es incorrecto", llevar a cuestas el sistema social de los apegos sobre el sistema físico del dolor habría servido para mantener a los niños, más cerca de sus cuidadores y así aumentar sus posibilidades de supervivencia.

A mayor actividad nerviosa en el cingulado anterior causada por el rechazo social, se puede asociar otra consecuencia de ser excluido por otros: un impedimento para el razonamiento y el pensamiento lógico. Estudios recientes sugieren que cuando la gente cree que va a ser excluida por otros, su razonamiento y sus habilidades de pensamiento complejas se ven afectadas (Baumeister *et al.*, 2002). Porque el cingulado anterior desempeña un papel tanto en el sistema de alarma social y en el proceso de la autorregulación (véase el capítulo 3, pp. 65-67), la amenaza de la exclusión social drena recursos autorregulatorios, causando una interrupción en el tipo de pensamiento controlado, necesario para la autorregulación acertada.

Al parecer hay muchos costos cognitivos y emocionales sufridos por aquellos que son socialmente excluidos. No obstante, los efectos negativos de la exclusión social no son únicamente dirigidos hacia la persona que es rechazada por otros. Cuando la gente utiliza su poder social para excluir a alguien, esto normalmente tiene un precio psicológico. En una serie de estudios, Natalie Ciarocco y sus colaboradores de trabajo (2001) encontraron que excluir a

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- La investigación del desarrollo de la norma de Sherif demostró que los humanos:
  - miran a otros al definir realidad social
  - son influenciados más fácilmente por la gente que parece segura de sí misma
- La influencia informativa es la influencia social que toma su energía del deseo de la gente de obtener información precisa
- Los experimentos de Asch acerca de los juicios comparativos respecto a la extensión de la línea demostró que a menudo los humanos se conforman fuera de toda preocupación simplemente con "pertenecer"
- La influencia normativa es la influencia social que deriva su energía del deseo de la gente de ganar recompensas o de evitar castigos
- El estudio de Schachter "Johnny Rocco" demostró que los grupos cohesivos reaccionan hacia los disidentes de dos maneras
  - en primera instancia, al intentar persuadirlos, posteriormente al rechazar a los disidentes si lo anterior fracasa

alguien reduce temporalmente los recursos del yo, haciendo más difícil ocuparse de la autorregulación y otras tareas. Es decir, de la misma manera en que ser rechazado tiene un impacto negativo la capacidad de pensar claramente, rechazar a alguien reclama un esfuerzo cognitivo sustancial, y la tensión es probable que vuelva al sujeto menos eficaz en otras áreas de su vida. Así, aunque el ostracismo es una manera eficaz de "enderezar" a los disidentes, también es probable que los que lo utilizan sufran de estas tensiones que llevan al silencio.

¿QUÉ FACTORES INFLUENCIAN LA CONFORMIDAD?

Hasta el momento, hemos aprendido que las personas a veces se conforman debido a la activación automática de normas circunstanciales. También hemos aprendido que las personas tienden a conformarse cuando se sienten inseguras sobre su propia capacidad de hacer juicios exactos, y otras personas parecen seguras de sí mismas, o cuando están preocupadas sobre la posibilidad de ser evaluadas negativamente por otros. ¿Qué factores, sociales y personales, dan pie a esta incertidumbre y preocupación?

Los factores circunstanciales afectan la conformidad

Al tratar de entender las condiciones que facilitan la conformidad, los psicólogos sociales han prestado particular atención al entorno social. El supuesto con el que trabajan es que estos factores circunstanciales ejercen una fuerza social en los individuos que llega a causar un comportamiento uniforme.

Tamaño del grupo

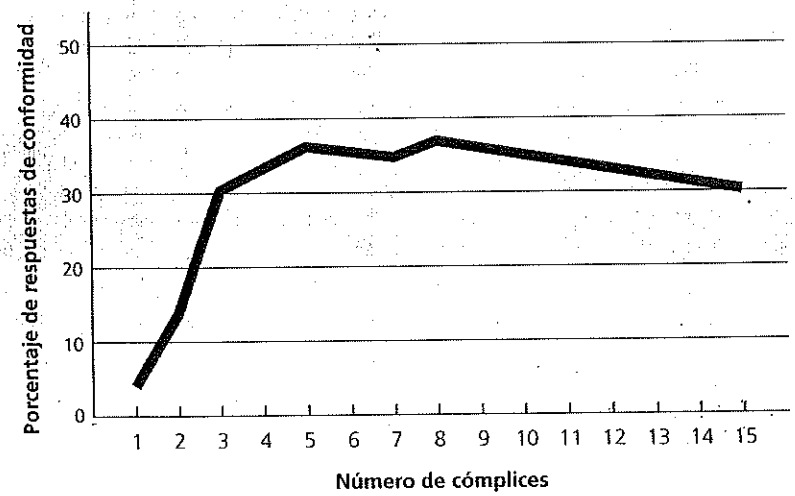
Un factor circunstancial que contribuye a la conformidad es el tamaño del grupo que ejerce la influencia. Cuando Asch (1955) varió el número de cómplices unánimes de uno a quince encontró que la conformidad aumentaba mientras que el tamaño del grupo era mayor, pero solamente hasta determinado tamaño (figura 9.4). La conformidad estaba cerca de su punto más alto cuando el número de cómplices estaba entre tres y cuatro y posteriormente disminuyó de tal manera que al parecer no había mayor conformidad en un grupo con quince cómplices que en un grupo de tres.

Otra investigación sugiere que el tamaño del grupo es un factor determinante únicamente en ciertas situaciones. Jennifer Campbell y Patricia Fairey (1989) encontraron que el tamaño del grupo es importante cuando la realidad social es clara (los juicios son fáciles), pero que el tamaño del grupo es relativamente poco importante, cuando la realidad social es ambigua (los juicios son difíciles). La explicación de este efecto de la interacción está relacionada con qué tipo de influencia social es el más potente en una realidad ambigua o clara. Como se discutió

FIGURA 9.4

El tamaño del grupo y la conformidad

En la investigación de Asch (1955), sobre la conformidad, cuando el número de cómplices variaba de 1 a 15, la conformidad se aproximaba a su máximo nivel cuando el número de cómplices era de tres o cuatro. ¿Por qué cree que el tamaño del grupo generó estas modificaciones?



previamente, cuando la realidad es clara, si se da la conformidad o no depende de la cantidad de influencia normativa que el grupo puede ejercer. La adición de más gente al grupo (hasta cuatro o más) aumentará la influencia normativa, y así, aumentará la conformidad. Por otra parte, si la realidad es ambigua, la influencia informativa es más un factor que la influencia normativa. En este estado de dependencia de la información, una o dos personas le pueden influenciar del mismo modo que tres, cuatro o veinticuatro.

La cohesión del grupo y la importancia de los tópicos

Se dice que un grupo posee cohesión cuando sus miembros se atraen fuertemente (los unos a los otros). Los grupos cohesivos engendran generalmente más conformidad que los grupos que no cohesionan a sus miembros (Christensen *et al.*, 2004; Hogg, 1992). Por ejemplo, en otras condiciones, el estudio de Schachter sobre la disidencia (1951) se realizó a partir de variaciones en la cohesión del grupo, así como en la relevancia del tópico discutido. Cuando el grupo tenía una alta cohesión y el asunto era también altamente relevante, el grupo ejerció su presión más grande en aquellos en desacuerdo y era más probable que rechazara a los disidentes. Estos resultados indican que, si los grupos con un sentido fuerte de unión están discutiendo asuntos importantes, tenderán a ser intolerantes con los que tengan opiniones diferentes. Los mejores ejemplos de grupos cohesivos que influencian a sus miembros vienen de nuestros propios grupos de amistades. Los humanos son mucho más propensos a aceptar la influencia de los amigos más que la de otros debido a que se respetan sus opiniones, desean satisfacerlos y temen al rechazo (Crandall, 1988).

Ayuda social

¿En el estudio de Asch, qué clase de efecto piensa que tendría un sólo cómplice que escogiera la línea correcta, en los niveles de conformidad de los participantes? Asch (1956) encontró que cuando uno de los cómplices escogió la línea correcta, la conformidad cayó dramáticamente a sólo una cuarta parte de los niveles originales. La investigación de Vernon Allen y de John Levine (1969) indica que un partidario social reduce la conformidad al disminuir la influencia normativa del grupo. En uno de sus estudios, los participantes trabajaron con cuatro cómplices en una prueba sobre la percepción visual. Tres de los cómplices habían sido previamente instruidos para estar constantemente de acuerdo con juicios incorrectos. El cuarto cómplice apoyaba a los otros cómplices, mostraba acuerdo con el participante o realizaba un juicio distinto, pero también incorrecto. La conformidad no sólo fue reducida cuando el cuarto cómplice estuvo de acuerdo con el participante, también cuando este cómplice discrepó simplemente con todas las opiniones, incluyendo las opiniones del participante. ¡En un segundo experimento (Allen y Levine, 1971), la conformidad se redujo incluso cuando el partidario social usó los lentes gruesos y se quejó por no poder ver claramente las representaciones visuales que se le mostraban!

Estos resultados sugieren que casi cualquier desacuerdo respecto a la tendencia mayoritaria puede disminuir la influencia normativa y de tal modo reducir la conformidad. Aunque en este

caso romper el consenso social parece ser el factor crucial, recibir ayuda social temprano es más eficaz que recibir tal ayuda después de que las presiones normativas se hayan formado (Morris *et al.*, 1977). Desafortunadamente, si se pierde esta ayuda, la influencia normativa se ejerce de nuevo. En uno de los estudios de Asch, cuando el cómplice que había estado de acuerdo previamente con el participante cambió y comenzó a conformarse con la opinión de la mayoría, el nivel de conformidad de los participantes regresó a los niveles observados en los experimentos originales (Asch, 1955).

Así, para promover el desacuerdo en otros, uno debe expresar el desacuerdo y hacerlo temprano y de manera consistente. Es necesario recordar este señalamiento, porque será importante cuando se discuta más adelante cómo las minorías pueden ejercer influencia no sólo para resistir la opinión de la mayoría, sino para cambiarla.

Los factores personales influencian la conformidad

En las dinámicas de consenso las fuerzas que éste determina en una circunstancia son lo más importante para determinar si nos conformamos al grupo o no. Con todo no somos máquinas que respondan de manera idéntica a estos factores circunstanciales. Aunque los rasgos específicos de la personalidad relacionados con la conformidad han sido difíciles de identificar (McGuire 1968), la investigación sugiere que la conformidad hacia la presión del grupo está relacionada con nuestros *valores* y *el concepto que tenemos de nosotros mismos*.

Autoconciencia

Según se discutió en el capítulo 3, ya sea que el comportamiento se vea influenciado en mayor medida por estándares personales o sociales por lo menos se encuentra parcialmente determinado por qué aspecto de uno mismo sea sobresaliente (ya sea privado o público). Cuando la gente es autoconsciente en privado, tiende a actuar conforme a sus propios estándares personales, pero los estándares sociales son más influyentes cuando la gente está públicamente consciente de sí misma (Froming *et al.*, 1982; Kallgren *et al.*, 2000). Así, el estar autoconsciente en privado reduce la conformidad, mientras que el estar públicamente autoconsciente la aumenta.

Autopresentación

La ironía de ceder ante la influencia social, sin ninguna preocupación por cómo otras personas podrían evaluarle, se encuentra en que, en muchas culturas, no es deseable ser reconocido como conformista. Robert Cialdini y sus colaboradores (1974), por ejemplo, encontraron que los estudiantes universitarios americanos, generalmente percibían a las personas como más inteligentes, si no cedían fácilmente a la influencia social; a menos que, por supuesto, fueran éstos los que intentaban conformar a otros! La investigación adicional encontró que, a menudo, subyacente a las respuestas de conformidad y de independencia de la gente se encuentra un cálculo acerca de las impresiones que quieren mostrar en los presentes (Collins y Brief, 1995; Santee y Maslach, 1982).

La conformidad es más probable que ocurra cuando aquellos que se autopresentan se encuentran a solas con aquellos que intentan influenciarlos y cuando la conformidad es vista como un indicador de la inteligencia o de un pensamiento liberal. Por otra parte, el desafío abierto a los intentos de influencia es más probable que suceda bajo dos condiciones (Baumeister, 1982): 1) cuando otros no implicados en la tentativa de influencia están presentes y 2) cuando la actitud de aquellos que buscan ejercer la influencia hace parecer, a cualquier tentativa de ceder ante su presión, como una rendición o una debilidad de carácter, antes que como una decisión inteligente. Bajo tales condiciones, sería difícil conformarse y todavía mantener una imagen pública de independencia y de autonomía.

El deseo de control personal

Aunque las preocupaciones sobre uno mismo pueden explicar a veces la conformidad o inconformidad, en otras ocasiones podemos oponernos a la influencia social simplemente para sentirnos que controlamos personalmente nuestras propias acciones. Jack Brehm (Brehm, 1966; Brehm y Brehm, 1981) ha propuesto una **teoría de la reacción psicológica**, que indica que la gente cree que posee libertades de comportamiento específicas y que reaccionará contra, y se opondrá a toda tentativa de limitar este sentimiento de libertad. Por ejemplo, si los padres exigen a su hija que no salga con cierto muchacho, ella desafiaría a los padres como manera de restaurar una sensación de control personal sobre su propio comportamiento. Cuando se despierta la reacción, el comportamiento prohibido (salir con el muchacho desaprobado) llega a ser más deseable. De manera semejante, si la hija cree que sus padres están intentando forzarla

Pensamiento *crítico*

Imagine usted que se encuentra conduciendo el experimento de Asch sobre la conformidad. Usted quiere probar si puede aumentar la inconformidad al inducir la presentación pública de sí mismos en los participantes. ¿Qué variable podría usted introducir al diseño estándar del experimento de Asch, para experimentar esta posibilidad? ¿Cómo podría alterar el procedimiento estándar del experimento para inducir en los participantes esta autopresentación pública? ¿Esta autopresentación pública tendría que ver con una mayor inconformidad cuando los juicios sobre la línea fueran claros y fáciles o ambiguos y difíciles? ¿Cómo pueden los efectos de la autoconciencia pública mismos afectar los resultados?

No voy cambiar la manera en la que me veo o la manera en la que siento de acuerdo con nada. Siempre he sido un raro. Entonces he sido un raro toda mi vida y tengo que vivir con eso, ya sabe. Soy una de esas personas.

John Lennon, músico de rock inglés, 1940-1980

Teoría de la reacción psicológica

La teoría que afirma que las personas creen que poseen libertades específicas y que reaccionarán contra, y se opondrán a toda tentativa de limitar este sentimiento de libertad.

¿Es el comportamiento del hijo, un ejemplo de independencia y anticonformidad? ¿Cómo podría su madre manipularlo para hacerlo que haga lo que ella quiere, a partir de su deseo de sentirse único?

©Zits Partnership. Reimpreso con autorización especial de King Features Syndicate.

Nunca hubiera cambiado mi forma de ser si no hubiera tenido todos esos valores anticuados contra los que tenía que rebelarme.

Madonna, cantante americana de rock, 1990

Los jóvenes siempre tienen el mismo problema: cómo rebelarse y pertenecer al mismo tiempo. Ahora lo han resuelto al desafiar a sus padres y copiar sus conductas, los unos a los otros.

Quentin Crisp, autor británico, 1968

a salir con algún otro muchacho, la reacción da lugar a que este muchacho se vuelva mucho menos deseable, que aquel que es objeto de prohibición.

Jerry Burger (1987) encontró evidencias que indican que las diferencias individuales en el deseo de control personal pueden explicar, de alguna manera, la susceptibilidad a la influencia social. En su estudio, él pidió a los estudiantes de universidad que clasificaran el humor en una serie de historietas del periódico usando una escala del número 1 ("Muy poco gracioso") al 100 ("Muy divertido"). En una primera circunstancia, los participantes evaluaron las historietas a solas, en una segunda, las evaluaron después de escuchar dos evaluaciones de otros estudiantes. Estos otros estudiantes eran cómplices del experimento que habían sido instruidos para evaluar las historietas como relativamente divertidas (haciendo evaluaciones promedio de 70 en la escala de 100 puntos), aun cuando Burger había elegido específicamente las historietas que habían sido juzgadas previamente como aburridas (con una evaluación de sólo 25 puntos).

Antes de clasificar las historietas, el deseo de los participantes de control personal (DPC) había sido medido por un cuestionario con papel y lápiz. Como puedes ver en la tabla 9.1, el DPC no predijo cómo los estudiantes clasificarían las historietas cuando se encontraran a solas (ambos grupos las clasificaron como no muy divertidas), pero los participantes con un alto DPC fueron menos susceptibles a estar de acuerdo con las evaluaciones favorables de los cómplices, que aquellos con un DPC bajo. Aunque aquellos con el DPC alto no eran ciertamente inmunes a la influencia de los cómplices, los resultados sugieren que parecían estar mejor equipados para resistirse a la conformidad, que aquellos que tenían un deseo bajo de control personal.

Los individuos pueden no conformarse con las presiones sociales debido a su deseo de control personal, pero esto no significa que están actuando necesariamente de manera independiente. Existen dos tipos de explicaciones al hecho de la inconformidad. Una es la *independencia*, la cual se había definido previamente como no estar sujeto al control de otros. Si una persona tiene una cita con alguien, no porque sus padres lo aprueban o desaprueban, sino porque a ella de manera genuina le gusta la persona con la que se cita, está demostrando independencia; la reacción psicológica, en este caso, no juega un factor en sus opciones de comportamiento.

Anticonformidad
La oposición a la influencia social en todas las ocasiones, frecuentemente causada por la reacción psicológica.

La **anticonformidad**, por otra parte, se caracteriza por la oposición a la influencia social en todas las ocasiones, y la reacción psicológica explica a menudo estas opciones del comportamiento (Nail *et al.*, 1996). El anticonformista tendría citas con aquellos que sus padres desaprueban y nunca lo haría con aquellos que sí aprueban. Así, las acciones de dos personas pueden ser idénticas pero su motivación puede tener por causa diferentes deseos. Una persona que tiene un deseo fuerte de control personal podría expresar éste por medio de la independencia o del anticonformismo. Alguna gente "toma el camino de viaje menos recorrido" no por discrepancia con la dirección del grupo, sino porque discrepando puede satisfacer su necesidad de control personal.

Género y conformidad

La investigación temprana sobre la influencia social encontró una tendencia leve de las mujeres para conformarse con respecto a los hombres, pero estudios más recientes encuentran muy pocas diferencias entre géneros (Eagly, 1987). Donde ocurren algunas leves diferencias entre

TABLA 9.1

El deseo de control y conformidad: ¿son las caricaturas aburridas consideradas divertidas debido a los juicios favorables de los otros?

Cuando los estudiantes evaluaron las caricaturas identificadas anteriormente como "aburridas", los participantes con un deseo alto y bajo de control personal (DPC) no parecían diferenciarse en sus evaluaciones a solas (las más altas calificaciones significaban que las caricaturas eran más divertidas), pero aquellos con un alto DPC tenían una tendencia menor a estar de acuerdo con las evaluaciones favorables de los cómplices que aquellos con un bajo DPC. Basados en estos resultados, ¿cuál de estos dos grupos está mejor preparado para resistir la conformidad?

		Significan calificaciones al humor deseo de control personal	
		Bajo	Alto
Condición	A solas	43.7	49.3
	En grupo	73.2	62.1

personas de distintos géneros es en los encuentros cara a cara en los cuales, una persona debe discrepar abiertamente con otras (Becker, 1986).

Cualquier diferencia de género que se pueda observar en la susceptibilidad a la influencia existe debido a, en primera instancia, los roles sociales en los que han sido socializados hombres y mujeres tradicionalmente en nuestra cultura, y posteriormente, por sus preocupaciones respecto a su propia autopresentación. Es decir, cuando las personas creen que están siendo observadas, las mujeres tienden más a conformarse, mientras que los hombres tienden a conformarse menos de lo que lo hacen en situaciones en privado (Eagly y Chravala, 1986). Es probable que al procurar crear una impresión favorable, cuando se presentan las cuestiones de conformidad, la gente tienda a caer de nuevo en patrones bien-aprendidos del comportamiento que se consideran socialmente aceptables para su sexo. Si este análisis es correcto, podría esperarse que mientras los hombres y las mujeres adoptan roles menos tradicionales con respecto a su género, tales preocupaciones, con respecto a la autopresentación, disminuirían su importancia; mientras tanto, las diferencias de género en la conformidad disminuirían, si no es que desaparecerían por completo.

Los individualistas y los colectivistas se diferencian en sus patrones de conformidad

¿Saber la cultura de la que proviene una persona le puede dar a usted un acercamiento acerca de cómo, él o ella, es posible que responda a la influencia social? El principio central del individualismo es que los intereses del individuo son más importantes que los del grupo. Por el contrario, los colectivistas afirman que los intereses del grupo deben dirigir el pensamiento y el comportamiento de los miembros individuales (Ho y Chiu, 1994). Según Harry Triandis y sus colegas, la gente de culturas colectivistas está mucho más preocupada que los individualistas por ganar la aprobación de su grupo y se siente avergonzada si no puede conseguirla (Hui y Triandis, 1986; Triandis, 1989). Una persona de una cultura individualista, por otra parte, tiene una necesidad más alta o preferencia por su autonomía con respecto al grupo y un deseo de sentirse única. Debido a estas diversas orientaciones, la gente de culturas colectivistas tiende a actuar de manera más conforme a su propio grupo que los individualistas (Bond y Smith, 1996; Cialdini *et al.*, 2001). Este ceder ante el grupo de los colectivistas no se considera una muestra de debilidad, pues se percibe a menudo en nuestra cultura individualista. Por el contrario se considera que indica autodominio, flexibilidad y madurez (White y Le Vine, 1986).

Aunque estas diferencias culturales sugieren que la conformidad es generalmente más probable en una cultura colectivista, esto no significa que los colectivistas se sometan a la influencia de cualquiera. Para entender la influencia social en una cultura, es importante distinguir entre normas *interiores al grupo* y normas *exteriores al grupo*. Según lo descrito en el

El hombre que nunca se sometiera a nada, se someterá pronto a un sepulcro.

Proverbio nigeriano

capítulo 3, una norma interior al grupo es aquella a la cual pertenecemos y de la cual forma parte nuestra identidad social, mientras que una norma exterior al grupo es aquella que pertenece a un grupo del cual se es miembro. La investigación sugiere que las personas de culturas colectivistas perciben las normas interiores al grupo como universalmente válidas y se sienten obligados a obedecer a las autoridades al interior del grupo. Por otra parte, los colectivistas tienden a desconfiar de las normas fuera del grupo y, como resultado, suelen estar indispuestos a ceder a su influencia (Triandis, 1972; Wosinska *et al.*, 2001).

Vea una entrevista concerniente a la influencia social y cultural.

La mayoría de las inconformidades que ocurren en una cultura colectivista tiene que ver con las normas sociales exteriores al grupo, no hacia las interiores. Esta diferencia en la percepción de validez de las normas interiores al grupo es una de las razones por las cuales las culturas colectivistas tienden a desarrollar más conformidad que culturas individualistas. En consecuencia, una persona de una cultura colectivista tal como la tradicional Grecia podría ceder fácilmente ante la influencia de su familia y su pueblo (su grupo interior), mientras que sería desafiante ante cualquier presión ejercida por las distantes autoridades nacionales (percibida como un grupo exterior). Aquellos que pertenecen a una cultura individualista, a pesar de confiar en las normas de su grupo interior más que en las normas de grupos externos, es mucho más probable que cuestionen las normas del grupo interior que los colectivistas; especialmente cuando se enfrentan con sus intereses o se adhieren a esas normas sociales y éstas les hacen sentirse ordinarios (esto es, no únicos). Revise una entrevista con el psicólogo social Shinovu Kitayama al respecto de la influencia social y cultural en su CD-ROM de Sentido Social.

Bajo ciertas condiciones, la minoría puede influir en la mayoría

La historia está llena de relatos de individuos solitarios, relativamente impotentes, y de grupos que expresan puntos de vista impopulares y soportan el abuso de la mayoría hasta que sus posturas son eventualmente adoptadas. Las historias con que se inicia el capítulo, el intento de Michael Newdow por eliminar la frase "bajo el amparo de Dios" del Juramento de Lealtad y la pujante crítica de Farag Fouda al extremismo islámico en el Medio Oriente, son ejemplos de disidentes cuyas opiniones minoritarias podrían, algún día, ser ampliamente aceptadas. El proceso mediante el cual los disidentes producen cambios dentro de un grupo se llama **influencia minoritaria**.

Influencia minoritaria
El proceso mediante el cual los disidentes producen cambios dentro de un grupo.

La feminista decimonónica, Susan B. Anthony, al comentar lo que se necesita para ejercer influencia minoritaria, afirma "La gente cautelosa, cuidadosa, cuidándose siempre de preservar su reputación y posición social, nunca trae consigo una reforma. Aquellos realmente comprometidos, deberán estar dispuestos a hacer cualquier cosa o nada en la estima del mundo". La investigación social confirma la proclama de la Srita. Anthony. Aquellos en desacuerdo con la mayoría, aunque generalmente percibidos como competentes, suelen ser profundamente antipáticos (Bassili y Provencal, 1988). Incluso disidentes como Fouda, Malcom X, Martin Luther

La investigación transcultural sugiere que personas pertenecientes a una cultura colectivista, como los chinos aquí fotografiados, tienden a ser más influenciados por normas al interior del grupo que las personas de culturas individualistas.

King Jr., intensamente despreciados por algunas personas, fueron asesinados para eliminar sus voces inconformes. Una de las consecuencias del aislamiento social experimentada por la minoría es la duda para expresar sus opiniones. Esta tendencia de quienes sostienen una opinión minoritaria para expresar dicha opinión, más tardíamente, que las personas que sostienen una opinión mayoritaria se llama **efecto de lentitud minoritaria**. Las personas con una opinión minoritaria son particularmente lentas en afirmar sus puntos de vista cuando perciben que la opinión mayoritaria es ampliamente sostenida (Bassili, 2003). Como lo articula la Srita. Anthony, pugnar un punto de vista minoritario, no es para los débiles de corazón.

Efecto de lentitud minoritaria
La tendencia de aquellos que sostienen una opinión minoritaria a expresar esa menos prontamente que aquellos que sostienen una opinión mayoritaria.

Cuando se expresa una opinión minoritaria ¿cómo opera exactamente su influencia? Como se discutió previamente, el movimiento a la posición mayoritaria se debe, frecuentemente, a la creencia común de que la verdad se encuentra en algunos datos (influencia informacional) y a la preocupación por ser aceptado para obtener esos datos (influencia normativa).

Subyacente a esta influencia social, generalmente hay un juicio positivo y una atracción hacia la mayoría por aquellos influenciados (W. Wood *et al.*, 1994). Esta visión favorable de la mayoría frecuentemente resulta en la adopción de la opinión mayoritaria sin mucho análisis crítico. Sin embargo, a diferencia del grupo mayoritario, los grupos minoritarios son vistos negativamente por otros, y, por consiguiente, sus opiniones son sujeto de más análisis crítico y, por tanto, necesitan más tiempo para registrar miembros (Martin *et al.*, 2003; Mugny y Perez, 1991). Las buenas noticias para los persuasores minoritarios es que si sus resoluciones son eventualmente adoptadas por la mayoría, estas nuevas actitudes y creencias tienden a ser más resistentes al cambio que aquellas adoptadas por los persuasores mayoritarios. ¿Sabe usted por qué? Como se discutió en el capítulo 7, las actitudes que se transforman a partir del análisis crítico (*procesamiento por ruta-central*) son más fuertes y resistentes al cambio que las actitudes cambiadas a partir del pensamiento perezoso (*procesamiento por ruta-periférica*).

Toda sociedad honra a sus conformistas vivos y a sus buscapleitos muertos.

Mignon McLaughlin, autor norteamericano, 1963

El psicólogo social Serge Moscovici (1980) arguye que el factor más importante para determinar la efectividad de la influencia de un grupo minoritario es el *tipo de conducta* usado para presentar opiniones disconformes. En aras de que las minorías pueden ejercer influencia en miembros mayoritarios, deben afirmar sus opiniones disidentes consistente y confiadamente (Moscovici y Mugny, 1983). Para demostrar la importancia de la consistencia en la influencia de grupos minoritarios, Moscovici y sus colegas (1969) preguntaron a grupos de individuos que juzgaran si el color de las diapositivas azules proyectadas era azul o verde. Cada grupo consistía de cuatro participantes y dos cómplices. En la *condición de inconsistencia minoritaria*, los cómplices azarosamente nombraban las diapositivas azules, verde o azul; mientras que en la *condición de consistencia minoritaria* siempre afirmaban que eran verdes.

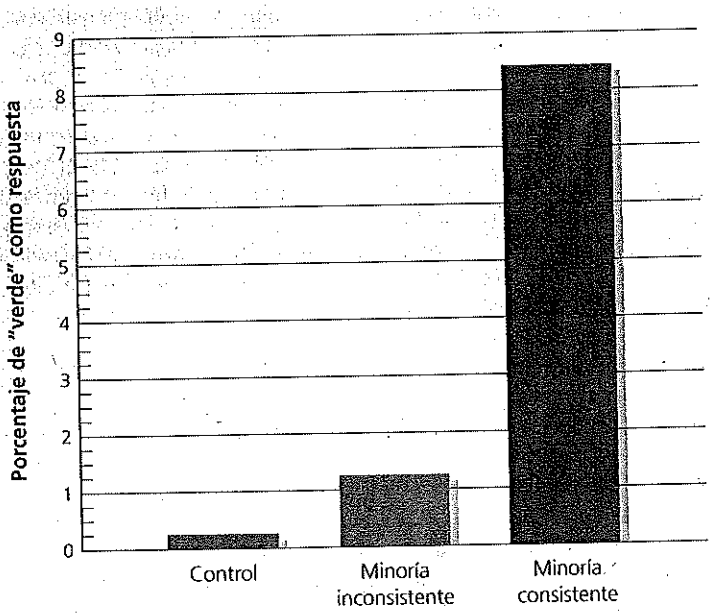
La figura 9.5 muestra que cuando los cómplices eran inconsistentes en clasificar las diapositivas azules como verdes, su habilidad para influir en la opinión mayoritaria fue insignificante (1.25%). Sin embargo, cuando los cómplices eran consistentes, más de 8% de los

Nelson Mandela tuvo éxito al cambiar el panorama político y social de Sudáfrica a pesar de su estatus de doble minoría. Una de sus cualidades era la articulación consistente y confiada de sus ideas, emparejada con la voluntad de negociar con los líderes blancos del apartheid.

FIGURA 9.5

Concordancia de la consistencia e inconsistencia minoritaria

Moscovici, Lage y Naffrechoux (1969) encontraron que el grado en el cual los participantes nombraban una diapositiva azul "verde", estaba parcialmente determinado por el hecho de que la prueba era realizada a solas (condición de control) ya sea, con una minoría diciendo "verde" inconsistentemente (condición de inconsistencia), o con una minoría que decía "verde" consistentemente (condición de consistencia). ¿Por qué es la consistencia tan importante para la influencia de grupos minoritarios?



participantes se conformó con este punto de vista minoritario. En suma, después de la prueba de colores, quienes estuvieron expuestos a la minoría consistente, cambiaron su opinión en el espectro de color azul-verde, identificaron un color verde en vez de azul; ahora, llaman más frecuentemente a los estímulos "verde" y menos "azul". Estos descubrimientos no solamente sugieren que una minoría consistente puede afectar respuestas en la mayoría, también sugieren que una minoría unificada puede causar que los miembros de la mayoría alteren sus creencias privadas también.

A pesar de que este estudio indica que aquellos que comparten opiniones minoritarias parecen confiados en dar sus puntos de vista consistentemente, otro estudio indica que las minorías deben caminar una delgada línea al presentar sus opiniones disconformes. Ellos no deben aparecer dogmáticos o rígidos, puesto que ello reduciría su influencia (Nemeth *et al.*, 1974). Por consiguiente, para que los miembros mayoritarios tomen en consideración su perspectiva en primer lugar, la minoría debe presentarse como consistente y segura de sí misma, pero también flexible y de mente abierta. Nelson Mandela, un longevo oponente del original gobierno apartheid en Sudáfrica, es un excelente ejemplo de un líder de un grupo minoritario (minoritario en poder pero no en números), cuya consistente, inquebrantable llamada por la igualdad de los negros estaba combinada con un acercamiento no ortodoxo que fue la que ganó a muchos sudafricanos blancos. En 1994, se convirtió en el primer presidente de una Sudáfrica sin apartheid.

Todo hombre debería tener una gota de traición en sus venas, si las naciones no tuvieran que ablandarse como peras perezosas.

Rebecca West, novelista británica, 1892-1983.

Otro factor que también afecta la habilidad de una minoría para influir en la mayoría es el *grado de diferencia* entre la minoría y la mayoría. Las *minorías singulares* son individuos que difieren de la mayoría solamente en términos de creencias; en tanto que las *minorías dobles* son aquellas que difieren de la mayoría, tanto en creencias como en pertenencia (Martin, 1988). Un ejemplo de una minoría singular es un heterosexual discutiendo por la igualdad de derechos para la gente gay ante una mayoría heterosexual. Una persona gay abogando por dichos derechos es una minoría doble. Las investigaciones muestran que las minorías singulares tienen mayores probabilidades de ejercer influencia sobre la mayoría que las minorías dobles (Alvaro y Crano, 1997). Por ejemplo, en un estudio (Maass *et al.*, 1982), participantes varones conservadores se involucraron en una discusión sobre el aborto tanto con minorías singulares (varones cómplices) o dobles (mujeres cómplices). En estas discusiones, la minoría consistentemente defendía una postura liberal en contraposición con el punto de vista de los varones participantes. Los resultados indican que los participantes percibían a la minoría doble (las mujeres liberales) como poseedora de un interés personal más fuerte en la discusión y eran menos influenciados por ellas que por la minoría singular (los varones liberales). Al percibir un

interés personal en la posición de la minoría doble, aparentemente es más fácil descontar dichos argumentos. Nelson Mandela reconocía esta tendencia a devaluar a las minorías dobles en la lucha por posicionar a los sudafricanos negros equitativamente con sus contrapartes blancas. Algunos de las más efectivas influencias de las opiniones del público blanco fueron compañeros blancos que expresaban creencias antiapartheid.

Finalmente, las minorías tienen una influencia más fuerte cuando toman posturas en la misma dirección que la evolución de las normas culturales, pero son relativamente poco efectivas cuando discuten contra estas normas emergentes (Kiesler y Pallack, 1975). Por ejemplo, durante las tempranas etapas del movimiento de los derechos civiles en Estados Unidos, Martin Luther King Jr., y otros activistas de los derechos humanos, exponían creencias de igualdad y justicia humana que estaban en línea con el liberalismo emergente dentro de la nación como una unidad. De manera similar, muchos politólogos predicen que la pugna de Farag Fouda por la reforma social y los principios democráticos en los países de Medio Oriente es consistente con las normas que emergen lentamente en esta región del mundo. Aunque la visión política de Fouda todavía es grandemente rechazada en la mayoría de estos países, si un sentimiento antiamericanista decrece en los años por venir, las normas prevalecientes pueden cambiar en línea con su posición.

Sobre todo, las minorías son más exitosas en ejercer influencia sobre la mayoría cuando argumentan desde posturas no tan alejadas de las que prevalecen en la mayoría; y cuando muestran un *estilo conductual consistente* que la mayoría interpreta como indicador de *certeza* y *confianza en sí mismos*. Por otro lado, la influencia minoritaria seguramente fracasará si el grupo minoritario *pelea en contra de las normas sociales evolutivas* y exhibe un estilo *rígido* de negociación con *creencias sostenidas inconsistentemente*. Al explicar el porqué de este caso, Moscovici y Charlan Nemeth (1974) trabajaron desde la perspicacia de la teoría de atribución de Harold Kelley. Como se señaló en el capítulo 4, tendemos a inferir que la conducta de otros se debe a causas internas cuando 1) el consenso es bajo (pocos más se comportan de esta manera), 2) la consistencia es alta (estas personas se comportaron de la misma forma a través del tiempo), y 3) la distinción es baja (ellos actúan de esta manera en otras situaciones). Estas condiciones describen la conducta de minorías fuertemente comprometidas. No sólo hay unos cuantos que van adoptando la postura de las creencias minoritarias, sino que ellos mismos mantienen su posición a través del tiempo y le dan voz en diversas ocasiones. La conclusión lógica que los miembros de un grupo mayoritario obtienen a partir de esta información es que la expresión de dichas creencias solamente puede ser consecuencia de profundas y duraderas convicciones personales (convicciones que quizá deberían ser consideradas seriamente y puestas bajo escrutinio).

Incluso si los grupos minoritarios siguen consistentemente un camino de persuasión, esto no significa que aquellos que sostienen las creencias mayoritarias necesariamente vayan a cambiar. Recuerde, los grupos mayoritarios pueden imponer sanciones y eliminar recompensas a sus miembros si comienzan a adoptar puntos de vista minoritarios y esto, frecuentemente, es suficiente para mantener complicidad con las opiniones mayoritarias. Más allá, las identidades sociales generalmente consisten en un soporte mayoritario de valores y creencias, y esos aspectos de la concepción personal son resistentes al cambio. Sin embargo, aunque el cambio público hacia posturas minoritarias no suele darse rápidamente. Cuando la mayoría se engarza en un análisis crítico de estas posturas, frecuentemente se estimula el *pensamiento divergente*, un proceso cognitivo en el cual uno considera un problema desde varias perspectivas (Gruenfel y Preston, 2000). Lo que aparentemente motiva este encarnizado escrutinio del mensaje de las minorías es simplemente que es diferente e inesperado (Baker y Petty, 1994). El beneficio para el persuasor minoritario es que el incremento del escrutinio frecuentemente causa una consideración de una variedad más amplia de posibles explicaciones o nuevas soluciones a los problemas (Peterson y Nemeth, 1996).

Resulta interesante que, cuando las opiniones mayoritarias eventualmente cambian debido al impacto de los puntos de vista minoritarios, se suele olvidar dónde se escuchó por primera vez su recién adquirida perspectiva (referirse al *efecto dormilón*, capítulo 7, p. 217). En otras palabras, los esfuerzos de aquellos que primeramente propusieron posturas minoritarias no son reconocidos cuando su influencia logra finalmente tener éxito. Éste es el mal agradecido trabajo del disidente.

La conformidad es algunas veces activada automáticamente

De las tres consecuencias conductuales de la influencia social discutida en este capítulo, la conformidad es una de las que más probablemente pueda envolverle con un mínimo de reflexión. Ya se ha discutido anteriormente cómo el simple hecho de entrar a un entorno social determi-

PENSAMIENTO *crítico*

Basándose en lo que aprendió en el capítulo 7 acerca de los efectos de las diferencias de género en el discurso de los poderosos respecto a su habilidad de convencer ¿cuál es la interpretación alternativa (o adicional) en los descubrimientos del experimento de Maass *et al.* (1982)?

El poder de un movimiento subyace en el hecho de que puede, de hecho, cambiar los hábitos de la gente. Este cambio no es el resultado de la fuerza, sino de la dedicación, de la persuasión moral.

Steve Biko, líder político sudafricano, 1946-1977

nado (la biblioteca, por ejemplo), puede causar que nos comportemos de manera automática conforme a las normas sociales del entorno (ver p. 316). No obstante, la conformidad puede ser automáticamente activada en formas que nada tienen que ver con las normas sociales (Dimberg *et al.*, 2000; Epley y Gilovich, 1999). Por ejemplo, estoy seguro que usted ha experimentado el deseo de bostezar después de que ve a alguien hacerlo o de reír cuando ve a otros reír. Esta *mímica inconsciente* representa un tipo de conformidad que asumimos desde los primeros días de nacidos (Meltzoff y Moore, 1989). Haga una cara sonriente, triste o sorprendida a un recién nacido y él o ella seguramente imitarán la expresión.

Como se discutió en el capítulo 4 (p. 107), los psicólogos evolucionistas creen que esta tendencia innata a imitar las expresiones es un reflejo de supervivencia (Izard *et al.*, 1995). Para los recién nacidos imitar los gestos de la madre (especialmente, los faciales) ayuda a establecer un vínculo emocional entre los dos, en el cual se fomenta la protección y cuidado del recién nacido. En la adultez, imitar las expresiones de otros provoca sentimientos positivos en aquellos que son imitados, aun cuando no sean conscientes de dicha imitación (van Baaren *et al.*, 2004). A pesar de ello, la mímica inconsciente parece crear afiliaciones y retroalimentación entre la gente y, por tanto, fomenta la seguridad al interior de los grupos.

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- Fuerzas situacionales que influyen en la conformidad:
  - el *tamaño* del grupo influyente
  - la *cohesión* del grupo influyente
  - dependiendo de si hay algún *apoyo social* para posiciones contrarias
- Factores personales que influyen en la conformidad:
  - *autoconocimiento público y privado*
  - preocupaciones de *autopresentación*
  - deseo de *control personal*
  - diferencias de *género*, usualmente son pequeñas y se deben a roles sociales
- Los *colectivistas* están comprometidos más con las conformidades dentro del grupo que los *individualistas*
- La *influencia de grupos minoritarios* es más probable cuando el grupo minoritario
  - consistente y confiadamente afirma sus puntos de vista disidentes
  - se presenta a sí mismo como flexible y de mente abierta
- La imitación automática de los gestos de otros representa un tipo de conformidad inconsciente

ACEPTACIÓN

Al intentar "salirnos con la nuestra", algunas veces olvidamos la ruta más directa, simplemente pedir lo que queremos a los demás. Sin embargo, debido a que la aceptación implica una petición directa, generalmente induce a mayor reflexión y pensamiento crítico que la conformidad. Para lograr aceptación, ¿cuáles estrategias emplearía usted para incrementar la empatía que los otros puedan tener a sus peticiones?

Tres factores que fomentan aceptación son el humor positivo, la reciprocidad y el dar razones

Cuando la gente se encuentra más o menos en igualdad de condiciones respecto a su estatus social, establecer la atmósfera correcta o ambiente es especialmente importante para incrementar la aceptación. Tres factores que ayudan a crear la atmósfera propicia son hacer que la gente se

sienta bien, hacer algo por ellos y darles razones para la aceptación. Como verá a continuación, estos factores frecuentemente también reducen la empatía, ocasionando un análisis crítico de la petición.

Humor positivo

Al hacer peticiones, la gente suele descubrir que la aceptación es más factible en tanto que el otro esté de buen humor, especialmente si éstas son prosociales, tal como ayudar a otros (Forgas, 1998). Una razón para esto es que la gente que está de buen humor, simplemente, es más activa y, por tanto, hay más posibilidades de que tenga un rango de conductas comprometidas, incluido el garantizar peticiones (Batson *et al.*, 1979). Una segunda razón es que un humor placentero activa pensamientos y recuerdos placenteros, lo cual hace que las personas sean más favorables hacia los solicitantes (Carlson *et al.*, 1988).

Una tercera razón es que las personas con un humor alegre tienden menos a analizar críticamente los eventos, incluyendo peticiones y, por tanto, es más probable que acepten (Bless *et al.*, 1996).

Debido a que tenemos una conciencia general de que el buen humor ayuda a conseguir aceptación, frecuentemente solemos "hacerle la barba" a alguien antes de hacer una solicitud. Como se discutió en el capítulo 4, esta autopresentación, es una estrategia de *congraciamiento* y está diseñada para que nos vean favorablemente (Liden y Mitchell, 1988). Aunque la gente puede sospechar de los motivos de congraciamiento después de recibir una petición, los halagos precedentes siguen siendo efectivos para asegurar la aceptación (Kacmar *et al.*, 1992).

No abra una tienda a menos que sepa cómo sonreír.

Proverbio judío

Reciprocidad

¿Qué tan a menudo extraños le han ofrecido pequeños regalos, tales como flores, lápices o banderas, y luego le han pedido que done dinero para su organización? Si es así, ellos esperaban que el ofrecimiento disminuyera su resistencia para su petición. La esperanza se basa en una poderosa norma social seguida en todas las culturas, conocida como **ley de reciprocidad**.

Ley de reciprocidad
La expectativa de tener que devolver un favor o una buena acción.

Aunque no escrita, dicha norma permite mantener la justicia en las relaciones social al establecer que los favores o buenas acciones deben ser recíprocas; también puede ser usada para incrementar la aceptación (Uehara, 1995).

Las investigaciones demuestran claramente que dar un pequeño regalo o hacer un favor puede fácilmente encaminar hacia una aceptación recíproca, especialmente si usted busca una aceptación a corto plazo, una buena respuesta (Chartrand *et al.*, 1999). Por ejemplo, Dennis Regan (1971) tenía un compañero universitario para trabajar con otro estudiante (cómplice) quien actuaba de forma amistosa o no amistosa. Durante un receso, el cómplice parte y regresa pocos minutos después con un refresco para el estudiante participante o sin nada. Poco después, el cómplice pregunta al estudiante que comprase boletos para una rifa de veinticinco centavos. Aquellos a quienes se les dio el "regalo" del refresco compraron un promedio de dos boletos, en tanto que aquellos que no recibieron el refresco compraron solamente uno. El efecto de la reciprocidad era tan fuerte que los estudiantes regresaban el favor aunque el cómplice hubiese actuado previamente de una forma poco agradable.

Uno no da un regalo sin motivo.

Proverbio mali

Una técnica común para asegurar la aceptación del otro es primero hacerles un favor o darles un regalo. Debido a la ley de reciprocidad, frecuentemente se sienten obligados a aceptar una petición posterior, tal como una solicitud por contribuciones monetarias. ¿Quién es más probable que utilice esta técnica para asegurar aceptación?

Sentido social

Vea usted una entrevista con el psicólogo social Robert Cialdini.

La experiencia diaria nos dice que la reciprocidad es comúnmente usada como una estrategia en el mercado (Howard, 1995). Las tiendas de abarrotes proveen muestras gratis de productos. Los agentes de seguros regalan plumas o calendarios. Los vendedores de autos dan a los compradores potenciales llaveros nuevos de veinticinco centavos (para llevar la llave de su nuevo automóvil de $25 000). Al ofrecer estos "regalos", el vendedor frecuentemente cuenta con el poder de la ley de reciprocidad para sobrepasar las cuidadosas consideraciones y consecuencias de comprar dicho producto. Revise usted la entrevista con el psicólogo social Robert Cialdini en su CD-ROM de Sentido Social.

Pero no solamente los vendedores profesionales utilizan estas tácticas. Aquellos quienes habitualmente usan la reciprocidad para asegurar la aceptación son llamados *acreedores*, puesto que tratan de mantener al otro en deuda con ellos para poder cobrarles cuando sea necesario. Los acreedores tienden a aceptar con frases tales como "Si alguien me hace un favor, es una buena idea pagarles con un favor más grande". Los acreedores conocen el poder del endeudamiento y trabajan duro para asegurarse de estar del lado influyente de la ecuación de reciprocidad (Einserberger *et al.*, 1987). Y conocen muy bien la sabiduría del proverbio, "Cuídate de los extraños que dan regalos".

Dar razones

Para aceptar la petición de alguien, se suele requerir una razón para aceptar. Por ejemplo, si usted está en la fila para pagar en una tienda de abarrotes, con varios artículos, y alguien, con un solo artículo, le pide que le deje pasar puesto que su abuela espera la medicina para su resfriado, es muy posible que usted ceda a la petición. La explicación dada a su petición toca una fibra responsiva dentro de usted (es "razonable"). Ellen Langer (1978) y sus colegas encontraron evidencia para el poder de la razón ganando aceptación cuando los cómplices se cruzaban delante de otros en la fila de una fotocopiadora. En una circunstancia, los cómplices no daban razón alguna, simplemente preguntaban "¿Puedo usar la fotocopiadora para sacar cinco copias?" Sesenta por ciento de los usuarios aceptaron esta petición "sin razón". En otra condición, cuando los cómplices daban una explicación para su solicitud ("¿Podría usar la fotocopiadora para sacar cinco copias porque tengo un apuro?"), el cumplimiento aumentó a 94%, una diferencia significativa. Lo que Languer estaba interesado en determinar en este punto era si el contenido real de la razón era importante, o si cualquier razón sería suficiente. Para probar esto, hizo que sus colegas intentaran una nueva versión de la petición, en la cual la razón dada para meterse en la fila no era una explicación en absoluto; era solamente una reafirmación de su deseo de sacar copias ("¿Podría usar la fotocopiadora para sacar cinco copias porque tengo que sacar copias?"). Es sorprendente que esta sola reiteración de un deseo de sacar copias, resultará en 94% de cumplimiento, al igual que cuando se dijo una explicación real ("Estoy en un apuro").

¿Por qué sencillamente dar una razón (cualquier razón) resulta en mayor aceptación? Argumentar puede ser importante dado que el habitual deseo de explicar las acciones de los otros y usar heurística cognitiva o "atajos mentales" para llegar a estas explicaciones (referir al capítulo 5). Los humanos gustan especialmente de buscar una explicación para la conducta cuando se irrumpe en las normas sociales estandarizadas (por ejemplo, cuando alguien se adelanta en una fila). También se ha aprendido a través de la experiencia que hay excepciones a estas normas sociales, y que, cuando la gente pide una excepción, se espera una razón para poder otorgar la misma. Debido a que creemos que los otros están tan preocupados por actuar apropiadamente como uno, tendemos a asumir que cuando alguien argumenta una acción, merece una excepción. Como resultado, algunas veces se concede una petición sin pensarlo, siempre y cuando sea acompañada de una razón, ya que asumimos que el solicitante no lo pediría si no fuese legítimo. Cuando mi hija Lillian tenía 2 años de edad, ya conocía la importancia de dar razones cuando buscaba la aceptación de sus padres. Al salir a jugar, decía "¿Puedo salir a jugar? Porque tengo que salir y jugar". Basado en los descubrimientos de Langer, en lo que toca a asegurar la aceptación, Lillian ya había desarrollado suficientes habilidades sociales para que le fuese bien en el mundo adulto.

Una petición justa debe ser seguida por la acción en silencio.

Dante Alighieri, poeta italiano, 1265-1321

Para resumir este análisis de todos los factores que afectan la aceptación, una mirada adicional es provista por la *elaboración de un modelo de empatía* de persuasión, discutido en el capítulo 7 (pp. 213-216). Como puede usted recordar, de acuerdo con este modelo, la persuasión puede ocurrir a través del modo reflexivo central de procesamiento o el modo holgazán de procesamiento periférico (Petty y Cacciopo, 1986; Petty *et al.*, 1995). Sobre la aceptación, la investigación aquí tratada sugiere que los estados de ánimo positivos, destacando la norma reci-

proca o aportando razones del porqué debemos otorgar una solicitud, son todos generadores de aceptación porque inducen procesos de laxitud periférica acerca del mensaje del demandante. En otras palabras, siempre que estos factores estén presentes, es menos probable que la aceptación resultante esté basada en una consideración meditada acerca de la demanda.

Varias estrategias de aceptación en dos pasos son efectivas por diversas razones

Aquel que nunca pregunta nunca obtendrá una ganga.

Proverbio francés

Anteriormente se discutió cómo los "acreedores" aseguraban la aceptación guardando etiquetas de las deudas que otros les deben. Acreedores profesionales, tales como agentes de seguros, vendedores de coches, o vendedores de puerta en puerta confían en algo más que el solo endeudamiento para asegurar la aceptación de sus demandas de venta. Al hacer ventas, se dan cuenta que regularmente toma más que una simple petición el ganarse a un cliente potencial. Psicólogos sociales han estudiado cómo múltiples demandas, empleadas en distinta manera, pueden dar como fruto técnicas muy efectivas de aceptación.

Pie-en-la-puerta

En el capítulo 6, se observó cómo mucha gente puede sentir presión para permanecer firme en sus creencias. Los vendedores, al reconocer esta necesidad de consistencia, emplean regularmente una estrategia de aceptación en dos pasos conocida como **técnica-del-pie-en-la-puerta**. En esta estrategia, la persona asegura la aceptación con una pequeña petición a la cual le sigue una más grande de menor deseabilidad.

Técnica-del-pie-en-la-puerta
Una técnica de aceptación en dos pasos en el que el personaje sugerente asegura la aceptación de una pequeña petición, y después la amplía con una más grande de menor deseabilidad.

Por ejemplo, imagine que una joven toca a su puerta y le dice que está colectando firmas para apoyar una petición que ayude al medio ambiente. ¿Estaría dispuesto a firmar? La pregunta representa la primera pequeña petición. Usted está de acuerdo en ser pro-medio ambiente. Después de firmar, la mujer le comenta que también está juntando dinero para mejorar la lucha de su organización y si estaría usted dispuesta a hacer una contribución. Ésta es la segunda, mayor petición. Las posibilidades son, si usted firma la petición también contribuirá con dinero. Joseph Schwarzwald y sus colaboradores (1983) encuentran que, usando un escenario simple, fueron capaces de producir un incremento de 75 por ciento en donaciones sobre una estrategia comparativa de demandas que involucraba la previa petición de la firma. Resultados similares han sido también obtenidos en campañas de recaudación de fondos por Internet (Gueguen y Jacob, 2001).

Pensamiento *crítico*

¿Cómo podría combinarse la estrategia de la técnica del pie-en-la-puerta con los efectos de la post-decisión disonante (ver capítulo 6, p. 200) para explicar parcialmente cómo cierta gente se involucra al inicio y se compromete después con cultos religiosos y políticos?

El metaanálisis de algunos estudios que usan la técnica-del-pie-en-la-puerta indican que es aceptablemente confiable y que asegura la aceptación (Beaman *et al.*,1983; Cialdini y Trost,1998). Sin embargo, si la gente rechaza la pequeña petición es menos probable que acepten la segunda mayor petición, comparada con aquellos que no fueron abordados con la primera petición (Snyder y Cunningham, 1975). ¿Puede adivinar el porqué? Al parecer, la técnica del pie-en-la-puerta causa un cambio en la percepción personal (Burger, 1999; Burger y Caldwell, 2003). Al no otorgar la primera pequeña petición, la gente puede pensar que no está en el tipo de personas que otorgan ese tipo de peticiones. Por tanto, debido a esta nueva percepción personal, es más probable que rechacen la segunda petición. Los mismos procesos de percepción personal operan para aquellos que otorgan la primera petición. Se ven a sí mismos como individuos cooperativos, y por tanto, otorgan después la segunda y mayor petición y conservan su imagen de personas cooperativas. Para que esta técnica funcione, la petición inicial debe ser lo suficientemente grande para provocar que la gente piense en las implicaciones de su comportamiento, y deben también creer que ellos están libremente accediendo (Gorassini y Olson,1995).

Puerta-en-el-rostro

La segunda técnica de aceptación que también utiliza múltiples peticiones es en cierto sentido el reverso de la estrategia del pie-en-la-puerta. En la **técnica-puerta-en-el-rostro**, la persona que busca la aceptación empieza solicitando un gran favor, uno que el destinatario casi seguro rechazará. Cuando ocurre el rechazo, la petición cambia por otra menos costosa. El objetivo del sugestionador desde el comienzo era asegurar esta segunda solicitud. El primer rechazo es la puerta-en-el-rostro, y se presume que la segunda petición, al ser seguida de una negativa, tendrá mayor posibilidad de ser aceptada (Cialdini y Trost, 1998). Trabajadores por teléfono de organizaciones caritativas y otras organizaciones no gubernamentales emplean regularmente esta técnica, empiezan solicitando una gran ayuda y después, cuando ésta es rechazada, solicitan una menor. De igual manera, es conocido cómo los adolescentes piden a sus padres permiso

Técnica-puerta-en-el-rostro
Una técnica de aceptación en dos pasos en la que, después de haber sido negada una gran demanda, el solicitante pide una demanda mucho menor.

de ir con sus amigos a un viaje de fin de semana (una fabricación), y después de la inevitable negativa, terminan pidiendo si a lo menos pueden salir con sus amigos a una fiesta en el barrio (su meta original).

Un estudio de Robert Cialdini y sus colegas (1975) ilustra la efectividad de la estrategia de aceptación. Estudiantes universitarios fueron abordados por grupos de cómplices que les pedían pasar dos horas por semana en el transcurso del siguiente año como "big brothers" o "big sisters" de jóvenes con necesidad de modelos paternos. Nadie aceptó la petición, que era justamente lo que Cialdini esperaba. Pero los cómplices agregaron una segunda petición al rechazo: ¿Podían los estudiantes pasar dos horas con los niños y llevarlos al zoológico? Cincuenta por ciento accedió a esta petición. En una situación controlada, cuando esta pequeña petición ha sido solicitada sin ser precedida por la mayor, menos de 17 por ciento de los estudiantes aceptaron cooperar.

Para que el efecto de la puerta-en-el-rostro ocurra, se requieren tres condiciones. Primero, la petición inicial debe ser bastante larga para que cuando la gente se niegue no hagan ninguna inferencia negativa de sí mismos (por ejemplo, "No soy alguien muy generoso"). Segundo, el intervalo entre la primera y la segunda petición debe ser relativamente corto para que el sentido de la obligación esté todavía presente. En contraste, un intervalo largo (semanas, incluso meses) entre las dos demandas puede todavía resultar efectivo en la técnica del pie-en-la-puerta. Finalmente, la tercera condición es que la persona que hizo la primera gran petición sea la misma que haga la segunda. La gente percibe esta segunda petición como una concesión al solicitante cuya primera petición era demasiado grande. Una vez que esta concesión sucede, debido a la norma de reciprocidad, la gente siente la presión de corresponder con una concesión de su parte (aceptar la segunda propuesta). De las dos técnicas de aceptación discutidas hasta el momento, el acercamiento "del rostro" ha resultado ser más efectivo que la técnica "del pie" (Harari *et al.*, 1980).

La estrategia de la puerta-en-el-rostro se usa frecuentemente entre gente que negocia contratos para casa, coches y salarios. Ambas partes comienzan con una posición económica sumamente favorable para ellos, pero bastante desfavorable para el otro. Seguido del rechazo de la proposición inicial, uno o ambos lados harán concesiones para acercarse a lo que, de hecho, realmente deseaban obtener. Regularmente, aquellos que elaboran concesiones poco recíprocas y que también son los menos preocupados en aparecer descabellados son quienes aseguran los mejores tratos (Pendleton y Batson, 1979).

Técnica eso-no-es-todo

Una técnica de aceptación en dos pasos en la que el solicitante hace una petición grande e inmediatamente después, antes que la propuesta inicial sea rechazada, ofrece un descuento o un extra.

Eso-no-es-todo

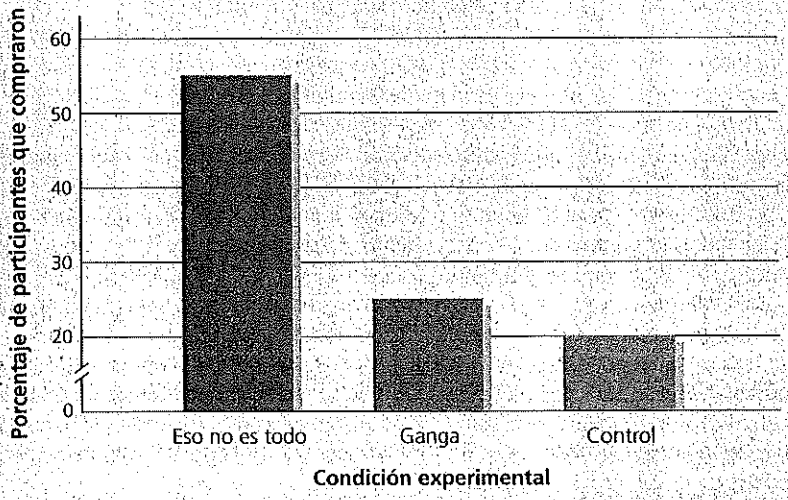
La **técnica de eso-no-es-todo** está cercanamente relacionada con la técnica de la puerta-en-el-rostro, e involucra que el solicitante al hacer una gran petición, ofrezca inmediatamente un descuento o un extra que haga parecer a la petición razonable. Contrario a la técnica de la puerta-en-el-rostro, a la persona no se le da la oportunidad de rechazar la gran petición antes de que sea reducida o "endulzada". Las etiquetas de bajos precios en mercancías de tiendas y los anuncios "Compre uno, llévese uno gratis" son ejemplos de esta estrategia de aceptación en dos pasos.

Jerry Burger (1986) demostró la efectividad de esta táctica cuando organizó una venta de pasteles en la Universidad de Santa Clara. Sobre la mesa había una cantidad de pasteles sin precio alguno. En una situación dada, cuando potenciales compradores preguntaban el precio se les daba uno demasiado elevado. Entonces, antes de que pudieran responder, se les decía que este precio incluía también una bolsa de galletas "extra". En una situación controlada, se les mostró a los compradores potenciales la bolsa de galletas incluida en el precio total. Los resultados indicaron que 73 por ciento de aquellos que experimentaron la táctica de eso-no-es-todo compraron los dulces, contra únicamente 40 por ciento de aquellos a que se les ofreció todo sin amagos.

En un segundo estudio de pasteles, en lugar de "endulzar" la petición con un extra, se le redujo en tamaño. Bajo la situación eso-no-es-todo, se le informó a la gente que los precios de los pasteles era de $1.25, pero que en realidad se le ofrecían a $1.00, debido a que el negocio cerraría pronto. En una situación controlada, a la gente se le dijo simplemente que los pasteles costaban $1.00. Como se muestra en la figura 9.6, la estrategia de eso-no-es-todo fue de nuevo más efectiva en vender los pasteles: 55 por ciento compraron los pasteles, contra 20 por ciento de quienes estuvieron bajo la situación controlada.

Burger estaba también interesado en determinar si el efecto de eso-no-es-todo ocurría sólo porque los objetos ofrecidos eran una ganga, por lo que formuló una nueva situación. En esta situación de *ganga*, el vendedor informaba al comprador potencial que los pasteles estaban

FIGURA 9.6



¡Eso no es todo!

La efectividad de la técnica de aceptación "eso-no-es-todo" fue demostrada en una venta de pasteles en un campus universitario. Por mucho, el mayor porcentaje de compradores potenciales compraron los pasteles cuando la oferta fue "endulzada", dando un precio y reduciéndolo antes de que el cliente reaccionara. Cuando se le dijo a los clientes que el precio ya había sido reducido (ganga) o cuando se les dio el precio bajo de una (control), las compras fueron más escasas.

ahora a $1.00, a pesar de que antes habían estado a $1.25. La situación de ganga resultó solamente con un porcentaje de ventas de 25 por ciento (ver figura 9.6). Este resultado sugiere que la estrategia de eso-no-es-todo no es solamente efectiva porque ofrece una ganga al objetivo ya influenciado, sino que involucra también una potencia psicológica creada personalmente por el solicitante que endulza el acuerdo y aminora la resistencia de la gente ante la oferta.

¿Exactamente cómo disminuye la resistencia la técnica eso-no-es-todo? Una posibilidad es que cuando la solicitud del vendedor se reduce o se suaviza, el cliente podría percibir que ésta es una concesión de que la petición original era no razonable. Siguiendo la norma de la reciprocidad, el cliente podría sentir ahora un aumento en la obligación de ser recíproco con este acto, acordando con el mejor precio (como en el efecto puerta en la cara). Otra forma posible en la que la técnica eso-no-es-todo podría disminuir la resistencia, es alterando el "punto de anclaje" del cliente contra el cual se toma la decisión de compra (véase la discusión del capítulo 5 sobre la heurística de anclaje y ajuste, p. 148). Es decir, si los clientes están contemplando la compra de un producto para el cual ellos mismos no tienen un precio fijo en mente (tal como panqués en una panadería), la primera petición de precio del vendedor establece el estándar o ancla de precio. Cuando el segundo precio más económico sigue inmediatamente al anterior, éste altera el punto de anclaje y crea la impresión de que el producto es una ganga.

A pesar de que la técnica de eso-no-es-todo es efectiva, el éxito de la misma depende en qué tanto los receptores respondan de manera mecánica a la oferta (Pollock *et al.*, 1998). Por ejemplo, un estudio reciente encontró que la aceptación ocurre solamente cuando la petición inicial está dentro de un margen razonable (Burger *et al.*, 1999). Si se le pide a la persona comprar pasteles a un precio extremadamente alto de $3.00 la pieza, para después bajar el precio a $1.00, raramente inducirá aceptación porque la oferta inicial aparece como ridícula, y pone a los clientes potenciales en guardia. Ahora, en lugar de entablar el tipo de pensamiento "ocioso" discutido en el capítulo 5 (*heurísticos*) y el capítulo 7 (*procesando la ruta periférica*), el objetivo motiva a analizar de manera más crítica la oferta. Bajo este gran escrutinio, la aceptación disminuye.

La bola-baja

Hace algunos años fui a comprar un nuevo coche para reemplazar uno antiguo "infalible". Después de probar un coche, hice una oferta que incluía mi coche a cambio por $700. El vendedor dijo que había un trato; sólo le faltaba obtener el acuerdo del director. Después de diez minutos,

sin embargo, el vendedor regresó con apariencia abatida, diciendo que el director aceptaría mi oferta a sólo $300. Luego con una gran sonrisa me declaró: "¡Y eso significa que puede tener su nuevo coche con sólo $400 más!"

¿Qué pasó aquí? En la jerga de vendedores de autos, habían usado conmigo la "bola-baja". La **técnica de la bola-baja** es una estrategia en la que el solicitante asegura el acuerdo con una petición de la cual ya sabe su verdadero costo. Cuando el tamaño de la petición se aumenta al revelar su costo, aunque la mayoría de la gente termina decepcionada e incluso enojada cuando el trato se ha hecho menos interesante, por lo general continúan con el acuerdo y aceptan el nuevo trato (Gueguen *et al.*, 2002) Afortunadamente, sabía algo de las investigaciones sobre la técnica de la bola baja y reparé en la treta.

La técnica de la bola-baja
Una estrategia de aceptación en dos pasos en la que el solicitante asegura el acuerdo con una petición de la cual ya conoce el verdadero costo.

En un estudio sobre la bola-baja, se telefoneó a una cantidad de estudiantes de psicología para pedirles que participaran en un experimento (Cialdini *et al*,. 1978). A algunos estudiantes se les informó, antes de que respondieran a la petición, que el experimento comenzaría a las 7 A.M. A otros estudiantes se les preguntó primero si estarían interesados en participar, y sólo después de haber aceptado se les dijo que el experimento empezaba a dicha temprana hora (bola baja). Como prueba del poder de la técnica de la bola-baja, más de la mitad de los estudiantes de la situación en la que se usó dicha técnica aceptaron participar, mientras que menos de un tercio de estudiantes bajo la otra situación lo hicieron. Además, más de la mitad de los estudiantes en la situación de la bola-baja sostuvieron su cita a las 7 A.M., en oposición al menos de un cuarto de estudiantes de la situación controlada.

¿Por qué funciona la técnica de la bola-baja? Un factor importante es la psicología del compromiso. Una vez que la persona ha tomado una decisión, tienden a justificarla para sí mismos viéndole siempre el lado positivo. Mientras más comprometidos estén de su actuar más renuentes a cambiar de idea. Por eso es que los vendedores de autos dejarán que el comprador probable se siente en la silla de mando por un rato antes de informarle que requieren más dinero. Durante ese tiempo, esperan que usted esté soñando "en su nuevo coche" para que después pague el dinero extra y lo saque del estacionamiento. Sin embargo, si utiliza ese tiempo para revisar lo que ha aprendido aquí, tiene la posibilidad de dejar la silla de mando con un mejor trato en sus manos. En este caso, el conocimiento es verdaderamente poder (poder de influenciar).

La técnica de la bola-baja llevada a nuevas alturas.

Dilbert © por Scott Adams. Publicado con el permiso de United Features Syndicate, Inc.

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- Factores que provocan aceptación:
  Estados de ánimo positivos norma de la reciprocidad aportar razones
- Técnicas de aceptación de múltiples peticiones:
  Pie-en-la-puerta puerta-en-el-rostro eso-no-es-todo la bola-baja

OBEDIENCIA

Como usted puede haber notado a partir de nuestro análisis de los procesos de conformidad y las estrategias de aceptación, muchas presiones de influencia social se encuentran relativamente escondidas y son empleadas de manera muy sutil. A este respecto, la obediencia difiere de los otros tipos de influencia porque es más manifiesta y se le reconoce fácilmente como un ejercicio de poder.

Cuando una figura autoritaria ordena a la gente a actuar con un comportamiento particular, uno esperaría que su necesidad de control personal tendría como resultados una buena cantidad de desobediencia. Si la orden de adquirir cierto comportamiento trae consigo riesgos serios de salud propia y ajena, uno podría predecir desobediencia a gran escala. ¿Podría hacerlo? ¿Qué haría usted bajo dichas circunstancias? Para responder esta pregunta se analizará el estudio psicológico más controvertido que jamás se haya hecho (Blass, 2000).

...muchos, pero muchos más crímenes se han cometido en el nombre de la obediencia que en el nombre de la rebelión.

C. P. Snow, novelista inglés. 1905-1980

El estudio de Milgram sugiere que obedecer órdenes destructivas es la regla y no la excepción

Imagine que usted es voluntario para participar en un experimento sobre enseñanza. Al llegar al laboratorio, descubre que un hombre de 50 años de edad está también tomando parte en el estudio. El investigador explica que el estudio será sobre los efectos del castigo en la enseñanza de palabras pares. El castigo serán choques eléctricos. Uno de los dos será el "maestro", y el otro el "estudiante". Un sorteo con los nombres de ambos determina que usted será el maestro. Cuando el estudiante descubre que será el que recibirá los choques, le dice al investigador que sufre de una mala condición del corazón ("Nada serio, pero debido a que vamos a usar electricidad, preferí decírselo"). El investigador afirma que aunque los choques serán dolorosos, no causarán problemas en las membranas. El estudiante es pues conducido a un cuarto en el que se le amarra a una silla y se le colocan electrodos en las manos. Mientras esto se realiza, el investigador explica que su tarea es enseñar al alumno una lista de palabras pares, probarlo luego en la lista y administrar castigo cuando sea que descubra un error. Frente a usted hay un generador eléctrico, formado de una hilera de treinta interruptores desde 15 a 45 volts. Se le indica que empezará por la mínima intensidad eléctrica y aumentará un interruptor (15 volts) por cada error. Para darle una idea de la sensación del choque, el investigador le proporciona uno de 45 volts (y en realidad duele). Está usted ahora un poco nervioso pero no dice nada.

Una vez que comienza el estudio, el alumno comete varios errores, y usted responde accionando los interruptores. Al llegar a los 75 volts, empieza a oír a través del sistema de intercom los gruñidos y lamentaciones de dolor que ocasiona cada descarga. A los 150 volts, pide que lo libere, grita, "!Investigador! ¡No más! Sáqueme de aquí. Mi corazón empieza a molestarme. ¡Me niego a continuar!" Su nerviosismo ahora se convierte en angustia. Al llegar a 180 volts, grita que ya no aguanta el dolor. A los 300 volts dice que se niega categóricamente a dar más respuestas. Como respuesta a este intento del alumno a detener el estudio, el investigador le instruye a tomar una negativa como el equivalente a un error y ejercer el castigo debido. A pesar de que el alumno ya no da más respuestas, continúa emitiendo gritos de agonía cada vez que su dedo activa un interruptor de choques eléctricos. Cuando sobrepasa el interruptor de los 330 volts, el alumno no solamente ya no da respuestas, cae en un silencio del cual ya no saldrá. En tanto que usted aumenta la intensidad del choque, los marcadores bajo los interruptores rezan, "Peligro-Choque severo", y usted repara en que se acerca cada vez más al último interruptor,

La obediencia a la ley se cumple por obligación; no se pide como un favor.

Theodore Roosevelt, presidente de Estados Unidos 1858-1919

En escuelas de todas partes del mundo, los niños aprenden que su país es el mejor del mundo, y el honor más grande que les puede suceder es defenderlo heroicamente algún día. El hecho de que la empatía ha sido tradicionalmente condicionada en los niños, facilita su obediencia a líderes que les ordenan matar extraños.

Myriam Miedzian, autora estadounidense, 1991

Stanley Milgram y el "choque generador" que usó en sus experimentos de obediencia. (Abajo) En esta réplica del experimento de obediencia, el maestro (participante) tenía que forzar la mano del alumno (cómplice) sobre la placa eléctrica. Menos de una tercera parte obedeció al investigador bajo estas condiciones.

"Dios, detenlo por favor."

Un participante renuente pero obediente en los experimentos de Milgram, 1963, p. 377

que simplemente tiene la marca "XXX". Desesperadamente quiere que todo cese, pero a la primera duda, el investigador le dice: "Por favor, continúe", luego "El experimento requiere que usted continúe", luego "Es absolutamente necesario que usted siga adelante", y por último, "No tiene otra opción, ¡usted debe seguir!"

¿Qué haría usted? ¿Desobedecería las órdenes del investigador? ¿Cuándo dejaría de obedecerlas? ¿Es posible que usted continuara propinando todos los choques, incluyendo los más peligrosos de 450 volts, a pesar de las protestas del alumno? ¿Cuántos de sus amigos cree usted que obedecerían las órdenes del investigador si ellos fueran los maestros?

Adivino que su predicción es que usted y sus amigos desobedecerían la autoridad del investigador y se negarían a continuar con el experimento mucho antes de llegar al límite de los 450 volts. Si ésa es su predicción está en buena compañía, porque desobediencia generalizada fue exactamente lo que pronosticaron estudiantes universitarios, adultos de clase media y psiquiatras a quienes se les mostró este escenario hipotético (Milgram, 1963). Gente en los tres grupos

TABLA 9.2

Niveles de voltaje en el que los participantes de Milgram decidieron desobedecer (n = 40) comparada con la desobediencia pronosticada por los psiquiatras

Voltaje	Número actual de disidentes	Porcentaje	Porcentaje actual de disidentes	Porcentaje pronosticado de disidentes
75	0	0.0	0.0	15
135	0	0.0	0.0	44
150	0	0.0	0.0	68
210	0	0.0	0.0	86
300	5	12.5	12.5	96
315	4	10.0	22.5	96
330	2	5.0	27.5	97
345	1	2.5	30.0	99
360–435	2	5.0	35.0	99
450[a]	0	0.0	35.0	99.9

[a]A pesar de que un grupo de psiquiatras predijo que sólo una décima parte de un diez por ciento de los participantes en el proyecto de investigación sobre obediencia de Milgram iba a aceptar y suministrar la descarga más alta del generador, resultó que un 65 por ciento de los participantes obedecieron totalmente las órdenes. El primer punto en el que los participantes empezaron a desobedecer fue cuando el alumno se negó o era ya incapaz de responder.

adivinaron que ellos se detendrían alrededor de los 135 volts, y ninguno creyó que irían más allá de los 300 volts. Cuando se les preguntó a los psiquiatras sobre el nivel de desobediencia en la gente, predijeron que menos de una décima parte de 1 por ciento de los participantes (una persona de mil) obedecería el experimento en su totalidad.

Para determinar el nivel verdadero de obediencia, Milgram condujo este estudio en la Universidad de Yale, con cuarenta hombres adultos entre la edad de 20 a 50 años y con todo tipo de perfil histórico. El sorteo está hecho de manera que el participante será siempre el maestro. El alumno era un cómplice del proyecto y no recibía ningún choque eléctrico. Incluso sus gritos de protesta y dolor fueron grabados previamente de tal manera que todos los participantes escucharan exactamente lo mismo. Para la gran sorpresa de Milgram, 65 por ciento de los participantes (veintiséis de cuarenta) obedecieron el experimento en su totalidad, a pesar de lo convincente que eran los gritos de agonía del alumno. De hecho, todos los participantes que llegaron al interruptor de 450 volts obedecieron la orden del investigador de seguir con el procedimiento usando el interruptor de 450 volts hasta que el experimento se detenía poco tiempo después. La tabla 9.2 muestra un sumario de cuando los participantes desobedientes se negaron a continuar dando choques eléctricos. Como puede verse, todos obedecieron hasta los 300 volts. Vea en su CD-ROM Sentido Social un extracto de uno de los estudios de Milgram, con la aparición de uno de los participantes a quien se le ordenaba seguir con los choques eléctricos. ¿Es la apariencia de alguien que obedece de buena gana?

La interpretación más simple de estos descubrimientos es que Milgram inadvertidamente reclutó a una buena cantidad de sadistas en potencia que se encontraban listos para infringir dolor al desprotegido alumno. Sin embargo, a pesar de lo reconfortante que esta explicación sería para nuestro consciente colectivo, no puede mantenerse contra la evidencia (Darley, 1995.) Los participantes del proyecto de Milgran no sufrían ningún desorden de personalidad que les llevaría a disfrutar su obediencia destructiva. De hecho, sus acciones les causaron una buena dosis de estrés (Elms, 1995; Elms y Milgram, 1966). Los participantes sudaban, temblaban, tartamudeaban, se mordían los labios y se quejaban al tener que seguir el procedimiento del experimento.

... Obediencia, ruina de todos los genios, virtud, libertad, verdad, hace al hombre esclavo, y, de la figura humana, una autómata mecanizado.

Percy Bysshe Shelley, poeta inglés. 1792-1822

Vea una presentación del estudio sobre obediencia de Milgram.

Podemos vislumbrar algo del estado de ánimo de los pacientes por medio de comentarios hechos por uno de los individuos totalmente obediente, que empezó calmado el experimento pero al ir escuchando las órdenes de realizar las descargas fue poniéndose cada vez más tenso:

Descarga de 150 volts: "¿Quiere que siga?"

Descarga de 165 volts: "El tipo está gritando ahí adentro. Hay muchos de ellos aquí. Puede tener un problema con el corazón. ¿Quiere que me vaya?"

Descarga de 180 volts: "¡Ya no puede más! ¡No voy a matar a ese hombre ahí adentro! ¿Lo escucha gritando? Está gritando. Ya no puede más. ¿Y si algo le pasa?... No voy a dejarlo enfermo por el resto de sus días. Está gritando ahí adentro. ¿Sabe lo que eso significa? Significa que me niego a tomar las responsabilidades. Lo están lastimando. Está ahí adentro gritando. Hay muchos interruptores todavía. Dios, si responde mal de nuevo. Hay muchos todavía. Digo, ¿quién va a tomar la responsabilidad si algo le pasa a ese caballero?"

[El investigador acepta la responsabilidad]: "Está bien."

Descarga de 195 volts: "Ya vio que está gritando. Escuche eso. Dios, no sé."

[El investigador dice, "El experimento requiere que usted continúe"]: "Sé que lo requiere señor, pero, digo, ay, no sabe lo que le espera. Estamos ya en 195 volts."

Descarga de 210 volts.

Descarga de 225 volts.

Descarga de 240 volts: "Ay no. ¿Quiere decir que debo continuar subiendo en la escala? No señor, ¡no voy a matar a ese hombre! ¡No voy a darle una descarga de 450 volts!"

[El investigador dice, "El experimento requiere que usted continúe"]: "Sé que lo requiere, pero ese hombre está gritando ahí adentro, señor..."

Debido a que los resultados fueron tan inesperados, Milgram desarrolló una cantidad de variaciones de su experimento para entender mejor las condiciones bajo las cuales la obediencia y la desobediencia se darían con mayor probabilidad. Cuando estudiantes universitarios y mujeres sirvieron como participantes, se encontró el mismo nivel de obediencia destructiva (Milgram, 1974). Otros investigadores obtuvieron también resultados similares en distintos países, lo cual sugiere que estos altos niveles de obediencia no sólo son un fenómeno Americano. Australia tuvo un 68 por ciento de nivel de obediencia (Kilham y Mann, 1974), Jordania tuvo un 63 por ciento (Shanab y Yahya, 1977), y Grecia tuvo el mayor porcentaje con un 85 por ciento (Mantell, 1971).

Algunos críticos sugirieron inicialmente, que el nivel tan alto de obediencia era debido al prestigio de la Universidad de Yale y que los participantes asumieron que Yale no permitiría que ninguno de los que participaron en el estudio saliera lastimado (Baumrind, 1964; Orne, 1962). Para probar esta posibilidad, Milgram (1965) cambió el sitio de experimentación a un edificio de oficinas, viejo y decaído, en Bridgeport, Connecticut, con ninguna afiliación notoria con Yale. A pesar de que el nivel de obediencia disminuyó ligeramente, la diferencia no fue significativa (48 por ciento de los participantes realizaron las descargas a su máximo nivel). A pesar de haber cambiado locaciones de una prestigiosa a una no prestigiosa institución, esto no tuvo un efecto significativo en la obediencia, cuando el investigador fue reemplazado por una persona ordinaria (de hecho, otro cómplice), la obediencia disminuyó en un 20 por ciento. Lo que estos resultados sugieren es que el rol social del "científico" o "investigador" tiene el suficiente prestigio y autoridad para asegurar la obediencia, sin importar el contexto social (ver Blass, 1996).

A pesar de que una figura con autoridad tiene mayores probabilidades de ser obedecido que una que no la tiene, los factores situacionales juegan un papel importante. En una extensión del estudio, Milgram varió la proximidad del investigador con el maestro. En una situación, el investigador se sentó a pocos metros del maestro encargado de dar las descargas eléctricas al alumno. En una segunda situación, después de dar las instrucciones iniciales, el investigador salió del cuarto y dio las órdenes por teléfono. En una tercera situación, el maestro recibía las instrucciones en una cinta auditiva y ni siquiera llegaba a conocer al investigador. Los resultados de estas tres situaciones indicaron que la obediencia disminuía en relación a la lejanía del investigador. De hecho, cuando el investigador estaba ausente, varios participantes administraron descargas de menor voltaje a la que se les pedía.

La doctrina de obediencia ciega y sumisión incondicional a cualquier poder humano, sea civil o eclesiástico, es la doctrina del despotismo.

Angelina Grimke, abolicionista y feminista estadounidense. 1805-1879

La desobediencia es la madre del éxito y la esposa de la seguridad.

Esquilo, dramaturgo griego, 525-456 a.C.

En otra serie de experimentos, se varió la proximidad del alumno con el maestro (Milgram, 1974). En una situación, el alumno y el maestro estaban en cuartos separados sin acceso a sistema de intercom, así pues, el maestro no podía escuchar los gritos de protesta y dolor del alumno. La única reacción visible que el maestro tenía de la víctima eran los golpes y azotes contra la pared al llegar a la descarga de 300 volts y que el alumno dejó de responder a las preguntas. En otra situación, el alumno estaba sentado en el mismo cuarto a apenas unos metros del maestro. En una tercera situación, el alumno estaba sentado justo a lado del maestro, con su mano recargada en una placa metálica listo a recibir el choque. Al llegar a 350 volts, el alumno se negó a poner su mano sobre la placa y el investigador ordenó que el maestro lo forzara a hacerlo. En todos los estudios, los resultados indican que entre más cerca estaba el maestro del alumno, menos era el nivel de obediencia.

Además de probar los efectos de la proximidad y el sitio, Milgran investigó cómo la presión del grupo influía en la obediencia. En un estudio, tres maestros (dos de ellos cómplices del experimento) dividieron las tareas que habían sido antes asignadas a uno solo. El ingenuo participante recibía siempre la tarea de ser quien propinara los choques eléctricos, mientras que los maestros-cómplices leían las palabras pares y le indicaban al alumno si sus respuestas habían sido las correctas. En una situación, los maestros-cómplices simplemente obedecieron las órdenes del investigador y no mostraron ninguna simpatía por el alumno. En otra situación, los cómplices se rebelaban abiertamente, uno se negó a continuar después de 150 volts y el otro renunció al nivel de 210 volts. La primera situación apenas y aumentó el nivel de obediencia (72 por ciento) del estudio original, pero la segunda situación tuvo como resultado una total obediencia de únicamente 10 por ciento de los participantes.

La probable explicación de esta aguda caída en el nivel de obediencia es que un desafío abierto de los cómplices rompió el consenso social sobre la situación y redujo el poder y el estatus social del investigador. ¿Acaso los participantes en este estudio se percataron del efecto liberador que la rebelión de los maestros-cómplices tuvo en su propio deseo de desobedecer las órdenes de la figura autoritaria? No. Tres de cada cuatro participantes que desobedecieron las órdenes afirmaron que habrían hecho lo mismo sin el ejemplo de los otros maestros. Aún así, los estudios previos prueban lo contrario, sugiriendo a la vez que la gente subestima seriamente el impacto que los otros tienen en su propio comportamiento. La Figura 9.7 resume los resultados de algunos de estos estudios e identifica factores que favorecen e inhiben obediencia.

Recientemente, François Rochot y sus colaboradores (2000) analizaron las grabaciones de audio de uno de los estudios de obediencia de Milgram, ello con el fin de entender mejor cómo se comportaron los participantes en el transcurso del experimento. Los resultados indicaron que todos los participantes empezaron con una actitud cooperativa, que cambió cuando el alumno empezó a quejarse. El factor clave para medir la obediencia contra la desobediencia era el momento en el que el participante declaraba su primera oposición contra los choques que debía administrar al alumno. Aquellos que se negaron de manera firme y verbal al llegar a los 150 volts terminaron desafiando la autoridad del investigador. En contraste, sólo la mitad de los participantes que empezaron a desafiar de manera verbal el experimento después de los 150 volts se detuvieron. Además, no hubo desobediencia entre aquellos que nunca expresaron verbalmente su postura en contra del investigador. Este análisis de uno de los estudios clásicos de Milgram nos proporciona información adicional sobre los procesos psicológicos sociales de obediencia y desobediencia. Al parecer un factor crucial para resistir órdenes destructivas por parte de figuras de autoridad es una postura firme y rápida de oposición en contra de lo que empieza a oler mal.

Órdenes que infligen daño psicológico en las víctimas son también obedecidas con frecuencia

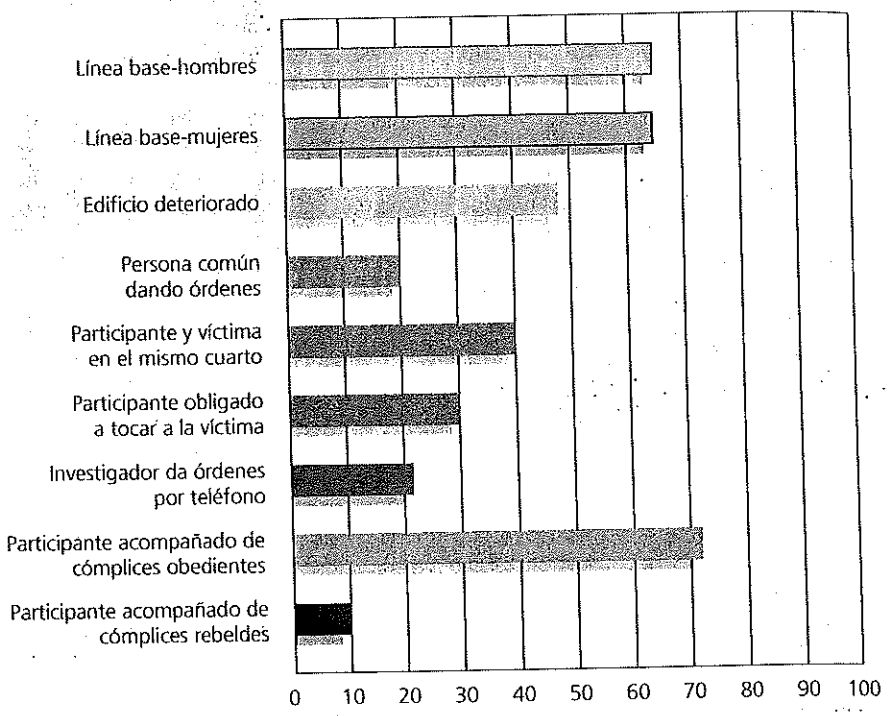
Los experimentos de Milgram demostraron la aterradora disponibilidad de la gente para infligir dolor físico en víctimas inocentes siguiendo las órdenes de figuras de autoridad. Dos psicólogos sociales holandeses, Wim Meeus y Quinten Raaijmakers (1986,1995), condujeron una serie de experimentos para determinar si la gente estaba dispuesta a obedecer órdenes de figuras de autoridad para infligir daño psicológico a terceros.

En un estudio, cuando los participantes llegaron al laboratorio, se encontraron con un hombre que les dijo que estaba ahí para realizar un examen como parte de una entrevista de

FIGURA 9.7

Algunos factores que influencian obediencia y desobediencia a la autoridad

Para determinar qué factores aumentan o disminuyen obediencia más allá de 65 por ciento de la línea base, Milgram varía la locación de su experimento, la proximidad del participante con la víctima y el investigador, y la presencia de cómplices obedientes y desobedientes. Como usted puede observar, todos estos factores influencian los niveles de obediencia.



trabajo. El solicitante además afirmó que la obtención de su trabajo dependía de si pasaba o no el examen.

Cuando el investigador llegó, condujo al participante a otro lado y le dijo que estaba interesado en la capacidad de la gente para trabajar bajo estrés. Para ayudar en la investigación, le pidió que sometiera al solicitante de trabajo a una situación de estrés. Para inducir estrés, se le instruyó con una serie de quince comentarios netamente negativos acerca del desempeño y las habilidades que mostraba el solicitante al leer las preguntas del examen. Ejemplos de estos "comentarios estresantes" fueron, "Si continúas así vas a reprobar el examen", y "Este trabajo es demasiado difícil para ti. Te quedaría mejor un trabajo de menores funciones". De hecho, el solicitante era un cómplice que sabía cómo reaccionar a cada uno de los comentarios peyorativos. Primero, apenas y notó los comentarios distraídos. Después, le pidió al participante que dejara de ponerlo nervioso, luego se negó de manera airada a seguir siendo tratado de manera tan negativa. Finalmente, cayó en un estado de desesperación. Mientras los comentarios negativos aumentaban, el desempeño del solicitante empezó a deteriorarse hasta que, eventualmente, reprobó el examen y perdió el trabajo. Siempre que los participantes dudaban emitir el siguiente comentario, el investigador les forzaba a hacerlo.

Como en los estudios de Milgram, Meeus y Raaijmakers estaban interesados en saber cuántos participantes seguirían las órdenes del investigador hasta cumplir con todos los comentarios peyorativos, sin importar el "hecho" de que su actuar causaba un daño psicológico en otro. En una situación controlada, en la que el investigador no forzaba a participantes indecisos a seguir, todos se detuvieron antes del quinceavo comentario. Sin embargo, en la situación experimental en la que se ordenó a los participantes indecisos a seguir, 92 por ciento (mujeres y hombres por igual) obedecieron totalmente.

En una secuencia de este estudio, Meeus y Raaijmakers (1987) intentaron determinar si la obediencia se podía reducir si los participantes eran advertidos acerca de la naturaleza de la tarea. Con esto en mente, un día antes del experimento de los comentarios de estrés, les mandaron una carta a los participantes en donde les indicaban lo que habrían de hacer. La

carta contenía información específica acerca de un solicitante de trabajo que tendría un pobre desempeño debido a los comentarios negativos que sobre él se emitirían, y que estos serían la causa de la pérdida de un trabajo que, bajo otras condiciones, el solicitante podría obtener de manera fácil. A pesar de la oportunidad de sopesar las implicaciones de sus actos, alejados de la figura de autoridad, al día siguiente todos los participantes obedecieron las órdenes de los investigadores.

Al discutir el significado de sus experimentos sobre obediencia, Milgram emitió los siguientes comentarios, los cuales podrían también aplicarse a los descubrimientos de Meeus y Raaijmakers:

> El comportamiento mostrado en los experimentos y reportado aquí, es comportamiento humano normal, pero mostrado bajo condiciones que revelan con claridad el peligro que somos para la supervivencia humana. ¿Y qué es lo que hemos visto? No es agresión, porque no hay rabia, sentimiento de venganza, u odio entre aquellos que dañaban a sus víctimas. Los hombres llegan a enojarse bastante; llegan a actuar con odio y explotan de rabia contra otros. Pero no aquí. Algo mucho más peligroso se revela: la capacidad del hombre de abandonar su humanidad, el hecho inevitable de que lo hará en tanto su personalidad se mezcla a una amplia gama de estructuras institucionales. La naturaleza nos ha diseñado con este defecto fatal, que a la larga otorga a nuestra especie pocas posibilidades de sobrevivencia (1974, p. 188)

Observar a otros desafiando la autoridad reduce enormemente la obediencia

El comentario de Milgram sobre sus propios estudios de obediencia describe un futuro lúgubre para la humanidad cuya habilidad para resistir una autoridad que ordena su auto destrucción es casi nula. No obstante, ¿nuestra actitud tan inhumana es inevitable así como él la describe? Quizá el pesimismo de Milgram es tan grande en parte por las circunstancias especiales que rodearon sus experimentos. En la mayoría de los estudios acerca de la obediencia que se han hecho desde entonces, un individuo solitario muestra comportamiento destructivo al ser sometido a las órdenes de una figura de autoridad. ¿Pero qué pasaría si órdenes antisociales son emitidas ya no a un solo individuo sino a un grupo entero de gente? ¿Sería este colectivo tan maleable como la voluntad de un solo individuo?

William Gamson y sus colegas (1982) exploraron esta cuestión al reclutar grupos de gente para participar en una pretendida discusión acerca de estándares de vida en la comunidad. Los participantes, organizados en grupos de nueve, arribaron a un motel de la zona listos para la discusión; fueron recibidos por el "coordinador". El coordinador les comentó que las actividades serían videograbadas con el propósito de enviarlas a una compañía de petróleo que estaba siendo demandada por el antiguo director de una de sus estaciones locales de gasolina. Este personaje había sido despedido porque la compañía se enteró que vivía con una mujer con la cual no estaba casado. La compañía justificó sus actos argumentando que era un mal ejemplo moral para el resto de sus trabajadores. A pesar de la explicación del coordinador, pronto los participantes se enteraron de información que aportó nueva luz al problema: el director fue despedido después de aparecer en la televisión local, donde habló en contra de la alza de precios en la gasolina.

Poco después de comenzada la discusión sobre la pretendida vida moral del director y si ésta era negativa para la comunidad, el coordinador interrumpió la actividad y le pidió a tres miembros del grupo que hablaran directamente a la cámara y dijeran lo mucho que les había molestado ese estilo de vida. Al poco rato, otra vez interrumpió la actividad para solicitar la colaboración de otros tres miembros. En poco tiempo, el coordinador había ya instruido a todos los miembros del experimento a actuar su enojo frente a la cámara y afirmar que jamás harían negocios en una estación de gas cuyo director fuera visiblemente amoral. Luego les comentó que para usar las grabaciones en la corte debían autorizarlo con su firma y un sello notarial que permitía al coordinador editar el trabajo de la manera que él creía conveniente.

En el diseño original, algunos grupos de discusión incluían miembros cómplices al experimento que actuarían de manera regulada movilizando o no la rebelión contra la compañía de gasolina. Sin embargo, cuando la intención de las grabaciones de video fue más que notoria entre los participantes, sin necesidad de terceros ellos mismos empezaron a rebelarse. Al decirle a un participante que actuara de manera ofendida frente a la cámara expresó su disconformidad adoptando un acento falso, gangoso y diciendo, "Después de mi vieja, mi carro es mi objeto

Sostengo que pequeñas rebeliones de vez en cuando son buenas e incluso necesarias en el mundo político así como las tormentas lo son en el mundo físico... Es una medicina para la buena salud de un gobierno.

Thomas Jefferson, presidente de Estados Unidos. 1743-1826

La desobediencia cuando no es criminal sino motivada por la moral, religión o política es siempre un acto colectivo y se justifica a través de los valores de esa colectividad y el mutuo acuerdo de sus miembros.

Historiador social Michael Walzer, 1970

favorito, y no lo voy a mandar a ninguna de esas condenadas estaciones de gasolina". Algunos grupos se enfurecieron tanto con las intenciones de la compañía de usarlos para desprestigiar a un antiguo trabajador que amenazaron con confiscar las cintas a la fuerza y mostrar la treta en la televisión local. La reacción de rabia de todos los grupos obligó a los investigadores a dar por terminado el experimento, el estrés causado entre los participantes del experimento estaba llegando al límite.

Aquel que desobedece una ley cuya conciencia le dice que es una ley injusta, y que abiertamente acepta la pena de encarcelamiento con el fin de crear conciencia en la comunidad sobre la injusticia de dicha ley, está en realidad mostrando el mayor respeto a la ley.

Martin Luther King, Jr., luchador social estadounidense. 1929-1968

¿Por qué este experimento terminó en una desobediencia total cuando las investigaciones de Milgram produjeron una reacción tan contraria? En ambos estudios había figuras de autoridad, el investigador y el coordinador. En ambos estudios, la intención original de los participantes era obedecer a dichas autoridades. En ambos estudios, la figura de autoridad sobrepasó los límites de la moral y ordenó a los participantes a que realizaran actos injustos. La posibilidad de que la gente se volviera menos propicia a la obediencia en el lapso de veinte años que hubo entre ambos experimentos no está apoyada en ninguna tesis obtenida por otros experimentos conducidos durante la misma época (Blass,1999). La diferencia básica en ambos estudios es que los participantes de Milgram estaban solos, mientras que los de Gamson en grupos. Debido a que ocho de nueve de los participantes de Gamson no eran cómplices, la posibilidad de acción colectiva fue en aumento. Por el contrario, el diseño de Milgram nunca ha sido probado con más de un participante en el papel de maestro; la posibilidad de acción colectiva no ha sido pues estudiada en este caso.

A pesar de que en el diseño de Milgram no estaba el probar a más de un participante a la vez, en uno de sus experimentos usó a dos cómplices en el papel de maestros que acompañaban al participante ingenuo. Como se discutió con anterioridad (ver p. 343), cuando el participante vio que otros desafiaban abiertamente las órdenes de la figura de autoridad, él se unió con mayor facilidad a la protesta. En un sentido realmente psicológico, los cómplices rebeldes le sirvieron al participante de modelo de su propia desobediencia. Se encontraron resultados similares en los estudios de conformidad de Asch: el apoyo social permitió a otros expresar sus propias opiniones con mayor facilidad.

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- Investigaciones sobre la obediencia indican que
  - casi dos terceras partes de los participantes de Milgram obedecieron las órdenes destructivas de la figura de autoridad
  - cuando se les confronta con el poder ajeno, el apoyo social ayuda a la gente a seguir sus propias creencias

HACIA UN ENTENDIMIENTO UNIFICADO DE LA INFLUENCIA SOCIAL

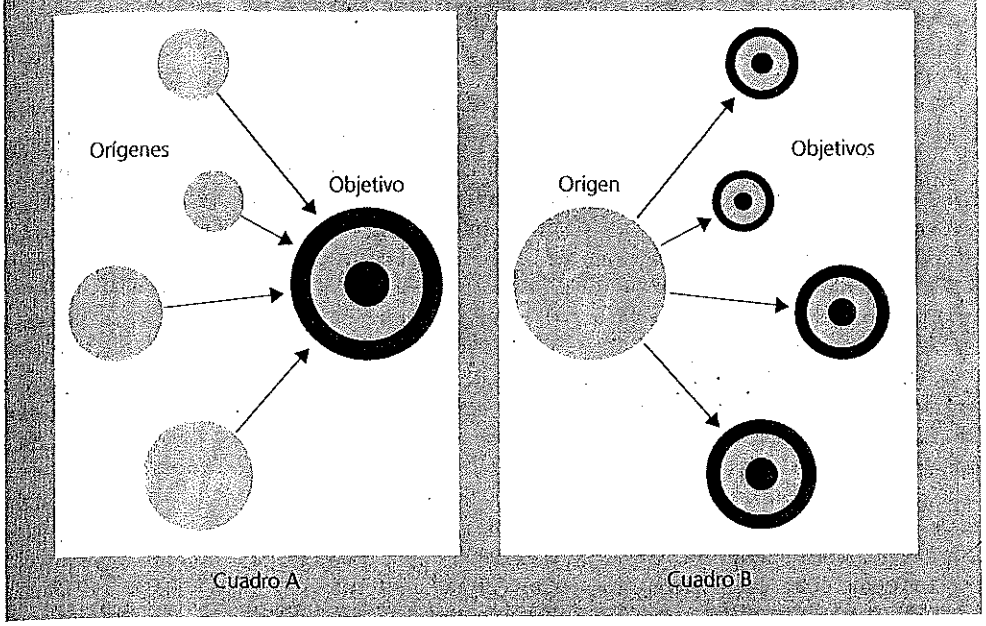
A pesar de que son varios los factores que intervienen en las formas de influencia social discutidos en este capítulo, la tarea de los científicos sociales es descubrir los principios que operan en común cuando este ejercicio de poder social ocurre. En esta sección, se examinará una teoría que intenta predecir las probabilidades de éxito que tiene un intento de influencia.

Teoría de impacto social
La teoría considera que el impacto de la influencia social depende del número, el poder y la inmediatez de aquellos que intenta influenciar al otro.

La teoría de impacto social afirma que la influencia está determinada por el número de personas, su poder y su inmediatez

Según Bibb Latané (1981) la teoría de impacto social afirma que la influencia que algunos tienen sobre otros en una situación dada (su impacto social) se mide en base a tres factores: *número, poder* e *inmediatez*. El impacto social opera como impacto físico. Por ejemplo, la cantidad de luz sobre una superficie depende de cuántos focos estén dirigidas a ella, pero también

FIGURA 9.8



La psicología de impacto social: factores de origen y objetivo

De acuerdo con la teoría de impacto social, el impacto sobre una persona-objetivo depende de *a*) el número de personas presentes (número de círculos), la fuerza de la importancia que tiene esta gente (tamaño de los círculos), y la inmediatez que guarden con el objetivo (cercanía de los círculos con la fuente). El impacto social aumenta cuando los factores a favor del origen aumentan. Además, el impacto total de la gente sobre personas-objetivo depende de *b*) el número de personas-objetivo (número de círculos-objetivo), la fuerza de estos objetivos (tamaño de los círculos), y su inmediatez (cercanía entre ellos). El impacto social disminuye cuando los factores a favor del objetivo aumentan.

del voltaje de los focos y qué tan cerca están de tocar la superficie. Como se ilustra en la figura 9.8, Cuadro A, entre más personas, entre más fuerte sea su poder de influencia y entre más cerca estén físicamente de la persona, más fuerte será la influencia que ejerzan en ésta.

A pesar que la teoría de impacto social predice que un grupo adquiere mayor influencia en cuanto va aumentando en número, ¿qué hay del efecto de "nivelación" encontrado en la investigación sobre conformidad de Asch (1956)? En este estudio, el hecho de agregar más de tres o cuatro cómplices tenía escaso impacto en la conformidad. Latané argumenta que esto se debe a otro principio de la teoría de impacto social, que indica que entre más grande sea el número de personas cuya tarea es influir al otro, menor será su impacto individual. Regresando a la analogía del foco, cuando se enciende un segundo foco en el cuarto que ya tenía uno encendido, el impacto de la segunda luz en su vista es bastante perceptible. Sin embargo, el impacto cuando se agrega un quinceavo foco a un cuarto iluminado ya por catorce luces se pasa por alto. Latané afirma que lo mismo sucede con el impacto que tienen los individuos entre ellos: la segunda persona tiene menor impacto que la primera, y la persona n ($n - 1$) tendrá menos, y así sucesivamente.

Latané afirma que la fuerza de posibles manipuladores depende de su estatus, experiencia y poder. Por ejemplo, en la mayoría de las ocasiones, un oficial de policía tendrá un mayor impacto social que un cartero. De manera similar, en los estudios de Milgram, el investigador lograba mayor éxito para que se cumplieran sus órdenes que cuando lo intentaba una persona común. Finalmente, la inmediatez está determinada por la cercanía con el individuo en tiempo y espacio. En otras palabras, habrá un impacto social más fuerte si la persona que desea influenciarlo o manipularlo se encuentra presente o si está observándolo desde un monitor de televisión en otra locación o lo está viendo en una cinta de video grabada con anterioridad (Latané *et al.*, 1995). En los estudios sobre obediencia, la gente tendía a obedecer al investigador con más frecuencia cuando éste se encontraba físicamente presente que cuando su voz se escuchaba a través del teléfono.

A pesar de que la teoría de impacto social puede explicar atinadamente la influencia social ejercida en los estudios de Asch y Milgram, ¿cómo explicaría la *desobediencia* en la investigación de la compañía de petróleo de Gamson? Como se ve en la figura 9.8, Cuadro B, la teoría de impacto social también predice que la gente *resistirá* con mayor facilidad a la intención de manipulación si el impacto social se dispersa entre varios objetivos estables y cercanos entre ellos. En el estudio de la compañía de petróleo, el impacto social de la figura de autoridad estaba dividida entre nueve participantes, no uno, permitiendo que la desobediencia fuera más fácil. Actitudes similares de desobediencia se encontraron en el estudio de Milgram cuando los participantes

No debemos confundir disentimiento con deslealtad.

Edward Murrow, presentador de noticias, 1908-1965, durante el show "See It Now" transmitido durante la campaña del senador Joseph R. McCarthy de Wisconsin, campaña cuyo fin era despedir y/o encarcelar a todos los empleados del gobierno que hubieran estado asociados a organizaciones comunistas o socialistas. (Marzo 7, 1954)

Hay que atreverse a pensar los hechos "impensables". Hay que aprender a explorar todas las opciones y posibilidades que nos afrontan a un mundo complejo y en constante cambio. Hay que aprender a recibir y no a temer las voces que disienten. Hay que atreverse a pensar los hechos "impensables", porque cuando los hechos se vuelven impensables, el pensamiento se detiene y el actuar se vuelve insensato.

Senador J. William Fulbright, 1905-1995, discurso en el Senado, Marzo 27, 1964

estuvieron acompañados de cómplices que rechazaron las órdenes de la autoridad. Estos descubrimientos indican que cuando un grupo de individuos se enfrenta a los mandatos inmorales de una autoridad, existe siempre la posibilidad de que el grupo redefina colectivamente la realidad social y obtenga la fuerza necesaria para afianzar sus convicciones personales dentro de la asamblea grupal. Con este nuevo grupo afianzador de convicciones, se puede desafiar a la autoridad con mayor facilidad. Esta fuerza no la encuentra el individuo solitario, y no es de sorprenderse que la obediencia sea más común en su caso.

Una vez hecho el argumento de que los grupos podían resistir con mayor facilidad que los individuos solitarios la obediencia destructiva, debo también notar que los grupos pueden desatar con frecuencia la destrucción. Basta recordar por un momento todos los linchamientos, disturbios y guerras, y las muertes y sufrimiento que éstas causaron, para asegurar que los grupos no son el salvavidas en contra de la obediencia destructiva. El poder de grupos puede ser usado para bienes positivos o destructivos (véase capítulo 10). Sin embargo, cuando dentro de un grupo destacan valores a favor de la sociedad, los individuos pueden obtener la fuerza necesaria para luchar contra las órdenes que considera inmorales estando entre sus filas.

A través de los años, la teoría de impacto social ha sido útil para predecir *cuándo* se ejerce influencia en el actuar de ciertas personas. Recientemente, Latané (2000) ha extendido su teoría para desentrañar cómo la comunicación ordinaria puede crear una dinámica específica de pensamiento social. En una serie de estudios, él y sus colegas han descubierto que personas físicamente cercanas y/o en contacto frecuente entre ellos adquieren actitudes y creencias similares que aquellos a quienes los separan grandes distancias y contacto infrecuente (Huguet *et al.*, 1998; Latané y L'Herrou, 1996). En esencia, el impacto social que estos individuos ejercen regularmente entre ellos incrementa, al parecer, su similitud. Latané cree que esta tendencia humana de crear en su interacción cotidiana *enjambres sociales* con ideas similares, ayuda a explicar las diferencias regionales de un país, la sobrevivencia de pequeños grupos y sus concepciones dentro de una cultura mayor, y la tendencia de algunas opiniones a generalizarse con el tiempo (Ramírez y Latané, 2001). En todas estas instancias, la gente se organiza en enjambres sociales gracias a la operación que Latané denomina *dinámica de impacto social*, de esta manera la fuerza individual nace de la identidad colectiva al compartir actitudes similares, valores y visiones del mundo (Latané, 1997; Latané y Bourgeois, 1996).

Los hábitos alcohólicos de los estudiantes universitarios es un buen ejemplo de cómo dinámicas de impacto social pueden crear enjambres de pensamiento homogéneo. Encuestas llevadas a cabo en un campus universitario indican que los estudiantes que viven en un mismo dormitorio comparten los mismos patrones de bebida (Bourgeois y Bowen, 2001). La influencia social que los residentes ejercen entre ellos en el transcurso de las actividades diarias crea dormitorios con "personalidades" específicas en relación al consumo de alcohol. Un colegio puede adquirir el mote de "el colegio de las fiestas" mientras que estudiantes en otros colegios pueden compartir ideas y actitudes en contra del exceso de alcohol. Dentro de un mismo colegio puede haber enjambres sociales distintos. Uno de los efectos más notorios de estos grupos distintivos en el campus es que cada uno promueve sus ideas como las normas de bebida en la universidad (Wechsler y Kuo, 2000). Además, como el exceso de bebida tiene mayor probabilidad de ser notado que un consumo moderado, los estudiantes universitarios tienden a sobreestimar la cantidad de alcohol consumida por los mayores, lo cual es factor para que repitan el comportamiento (Lewis y Neighbors, en la prensa). Las buenas noticias son que, al término de la graduación, estos mismos individuos desarrollan nuevos enjambres sociales en sus nuevos campos de trabajo y lugares de residencia que, por lo general, dan como resultado la adquisición de normas de bebida adecuadas para trabajadores de tiempo completo y adultos aparentemente responsables (Bartholow *et al.*, 2003b).

RESUMEN DE LA SECCIÓN

- La *teoría de impacto social* sostiene que el poder de influencia se puede medir con tres factores:

  el número el poder la inmediatez

- La dinámica de impacto social puede crear enjambres sociales con individuos cada vez más similares entre ellos.

ESTUDIO ESPECIAL

ACEPTAR LA CULPA DE MANERA ERRÓNEA

Kassin, S. M., y Kiechel, K. L. (1996). La psicología social de las confesiones falsas: Aceptación, introspección y confabulación. *Ciencia Psicológica, 7*, 125-128.

¿Puede alguien inducir culpa en otro a tal punto que éste confiese un crimen que no cometió? En este experimento, investigadores probaron las siguientes hipótesis: 1) La presentación de evidencia falsa puede llevar a la gente en un estado alto de incertidumbre a confesar un hecho que no cometió, y 2) estos "confesores falsos" aceptarán la culpa creando en la mente detalles que creen recordar, los cuales probarán su culpa.

Método

Setenta y nueve estudiantes universitarios (cuarenta hombres y treinta mujeres) participaron, con la excusa de acumular créditos extra, en lo que pensaban era un experimento sobre la reacción al tiempo. Los participantes fueron asignados al azar a una de las cuatro situaciones del experimento, que involucraba alta o baja vulnerabilidad, y la presencia o ausencia de testigos incriminatorios. En cada sesión, dos personas trabajaban en la tarea de identificar las "reacciones" de una computadora. Una de estas personas (mujer cómplice) leía en voz alta unas cartas mientras que el participante las tecleaba en la computadora. Antes de que empezara la sesión, se le prevenía al estudiante de no presionar la tecla "ALT" porque al hacerlo el programa colapsaría y se perdería toda la información. Sin embargo, un minuto antes de comenzar con la tarea, la computadora dejaba de funcionar, y un sobresaltado investigador acusaba al participante de haber presionado la tecla indebida. En realidad, la computadora estaba hecha para que fallara sin intervención ni falla alguna del participante. Cuando se les acusó por primera vez, todos los estudiantes negaron ser responsables del daño a la computadora. No obstante, en la situación del *testigo-falso*, el cómplice puso en tela de juicio la negativa del participante, afirmando haberlo visto presionar la tecla indebida. En la situación del *no-testigo*, el cómplice no discutía la negativa del participante, simplemente afirmaba no haber visto nada. La vulnerabilidad del participante era manipulada variando la velocidad de la tarea. En la situación de *alta vulnerabilidad* el cómplice (siguiendo el sonido de un metrónomo) leía las cartas a la velocidad frenética de sesenta y siete letras por minuto, mientras que en la situación de *baja vulnerabilidad* la velocidad se estableció a cuarenta y tres palabras por minuto.

Las medidas usadas determinaban tres niveles de influencia social. Para medir *aceptación completa*, el investigador le pedía al estudiante firmar una confesión escrita por su puño y letra donde afirmaba haber presionado la tecla ALT causante de que el programa colapsara. Para diagnosticar *aceptación interna*, se grabaron las descripciones privadas que los participantes realizaron a una segunda persona (un tercer cómplice que esperaba afuera del laboratorio) y fueron después codificadas con el fin de descubrir si en realidad el participante delataba cierta culpa. Para medir la *creación de memorias*, el investigador les pedía a los participantes que intentaran recordar el momento y los detalles al causar el colapso del programa. Al final de la sesión, los participantes fueron completa y cuidadosamente interrogados.

Resultados y discusión

No se encontró ninguna diferencia significativa entre los géneros. En total, 69 por ciento de los estudiantes firmaron la confesión, 28 por ciento mostró culpa introspectiva, y sólo 9 por ciento creó memorias que apoyaban su falsa creencia. Como era de esperarse, los participantes bajo la situación de alta vulnerabilidad fueron más susceptibles a las formas de influencia social seguidas de las falsas acusaciones. Además, sin contar la situación de vulnerabilidad, los participantes en la situación del falso testigo no sólo estuvieron dispuestos a firmar una confesión hecha por el investigador, sino que también tuvieron una alta tendencia a compartir su culpa con el segundo cómplice. Finalmente, participantes en la situación de baja vulnerabilidad/sin testigo fueron los menos afectados por la manipulación, mientras que los de la situación de alta vulnerabilidad/testigo fueron los más susceptibles a ésta. A pesar de que en este estudio se obtuvieron falsas confesiones de la misma boca de los participantes, los recursos fueron mucho menos dramáticos a los usados en muchas confesiones falsas obtenidas a la fuerza por sospechosos de crímenes, lo cual demuestra que las personas pueden ser manipuladas a confesar abiertamente haber cometido un crimen e incluso creer su propia culpa cuando ésta no existe.

APLICACIONES

¿Podría usted ser presionado para confesar falsamente un crimen?

En 1986, tras el brutal asesinato de una mujer en Clearwater, Florida, la policía invitó a Thomas Sawyer, vecino de la víctima, a ayudar en la investigación. Primero halagaron a Sawyer al pedirle su propia teoría acerca de los acontecimientos y usaron preguntas para guiar sus respuestas de modo que se adecuaran al crimen real. Cuando se le acusó de asesinato, en primera instancia, Sawyer negó vehementemente el cargo. Para sostener su alegato, la policía mintió sobre Sawyer en posesión de "mucha evidencia" que le implicaba en el asesinato. Después de varias horas de este tipo de interrogatorio, Sawyer comenzó a dudar de su propia inocencia diciendo "Honestamente, creo que no lo hice... No recuerdo haberlo hecho... Casi me convencieron de que lo hice, pero..." Finalmente, después de dieciséis horas de interrogatorio, Sawyer confesó un crimen que nunca cometió, afirmando "Creo que toda la evidencia está ahí, supongo que debí hacerlo".

La pesadilla de Sawyer es un excelente ejemplo de cómo la influencia inusual puede, algunas veces, ocasionar *aceptación interna* (ver p. 312). La aceptación interna ocurre cuando las técnicas de influencia de los interrogadores policiales és tan efectiva que el inocente sospechoso no solamente confiesa, sino que, en realidad, llega a creerse culpable (Zulawski y Wicklander, 2002). La influencia que aquí opera, denominada informacional, se observó en los estudios autocinéticos de Sherif sobre la formación de normas grupales descritas anteriormente en este capítulo. Por contraste, las confesiones falsas pueden ocurrir también por *aceptación externa* (ver p. 312), donde los inocentes sospechosos admiten crímenes que saben no cometieron para evitar adversos interrogatorios futuros. Esta forma de influencia normativa se ilustró en los estudios sobre la conformidad de Asch.

¿Piensa usted que podría ser presa de alguno de estos procesos de influencias si fuese sospechoso de un crimen que no cometió?

Los sospechosos generalmente hacen confesiones falsas debido a una aceptación externa a cambio de reducción de sanciones. Aquí, sus percepciones respecto a la fuerza de la evidencia contra ellos (la cual los interrogadores policiales pueden exagerar grandemente) determinan significativamente si confesarán (Gudjonsson, 2003). Por supuesto, muchos sospechosos no confiesan aún a pesar de lo poderosa que parezca la evidencia. ¿Qué los distingue de aquellos que confiesan? Sin sorpresa, es posible afirmar que los "resistentes" son menos susceptibles a la influencia normativa en general que los "confesores" (Gudjonsson, 1991).

Por mucho, las confesiones más interesantes a nivel psicológico son las de los defensores inocentes (ansiosos, confundidos y que tratan desesperadamente de obtener sentido de su presente situación) que realmente llegan a creer que cometieron el crimen (Gudjonsson, 2001). Esta internalización de la culpa se relaciona intrínsecamente a la creación de falsas memorias, un tema extensamente estudiado en psicología cognitiva (Ost *et al.*, 2001; Read, 1996). Por obvias razones éticas, los psicólogos no pueden intentar implantar falsos recuerdos de asesinato o violencia sexual en los participantes de investigaciones. Sin embargo, Elizabeth Loftus y James Coan (1995) implantaron exitosamente recuerdos menos traumáticos en cinco participantes de estudios entre los 8 y 42 años de edad. Siguiendo las instrucciones de Loftus y Coan, confiados miembros de familia dijeron a estos individuos que, a la edad de 5 años, se habían extraviado en un centro comercial por un largo tiempo antes de ser rescatados por un hombre mayor. ¡Esta información tenía el efecto de convencer a todos los participantes de que, en realidad, se habían perdido!

Este y otros estudios demuestran que los falsos recuerdos pueden implantarse dentro de la mente tanto de niños como de adultos (Ceci y Bruck, 1993; Kassin, 1997). De hecho, las investigaciones indican que, con simplemente repetir eventos imaginarios a la gente, esto ocasiona mayor seguridad de haber experimentado dichos eventos (Zaragoza y Mitchell, 1996).

¿Cómo cree usted que reaccionaría a largas horas de interrogatorios policiales, durante las cuales le presentaran evidencia incriminatoria? Bajo la intensa presión de las autoridades, ¿está usted seguro que sostendría inconmovible su inocencia?

Una vez construidos, estos recuerdos falsos pueden sentirse tan reales como (o incluso más reales que) memorias genuinas (Brainerd *et al.*, 1995). Los momentos más susceptibles para la construcción de falsos recuerdos, son especialmente aquellos en que la gente ha sido privada del sueño, como sucede en el estado mental de los sospechosos que son interrogados a altas horas de la noche (Blagrove, 1996).

¿Qué tan seguido las falsas confesiones conllevan a una justicia descarriada? Basados en la revisión de más de 400 casos en los cuales gente inocente ha sido condenada por asesinato en Estados Unidos, Michael Radelet y sus colegas (1992) encontraron que 14% (o 56 casos) eran causados por falsas confesiones. Similares porcentajes se obtuvieron en otros países (Sigurdsson y Gudjonsson, 1996). Aunque esta figura es alarmante, otros estudios indican que las confesiones en general son menos importantes en asegurar un veredicto culpable que las evidencias independientes. Pocos convictos se sostienen en confesiones por sí mismas, y es estimado que la confesión de un acusado es primordial solamente en 5% de los casos (McConville, 1993).

Afortunadamente, pocos de ustedes que leen este texto serán acusados falsamente de asesinato. Sin embargo, todos ustedes han sido (y seguirán siendo) falsamente acusados de transgresiones menos serias. Al enfrentarse a sus acusadores, tendrá usted una mayor posibilidad de salir airoso en tanto tenga en mente lo aprendido en el presente capítulo.

EL GRAN PANORAMA

Anteriormente, cuando se describió la situación a la que se confrontan los participantes en la investigación de Milgram, se le preguntó si usted hubiese obedecido cabalmente las instrucciones del experimentador. Es una pregunta que me he hecho a mí mismo a través de los años. La mayoría de las personas, empáticamente, creen que ellos resistirían las órdenes destructivas y se rebelarían abiertamente. A partir de ello se cree que aquellos que obedecen las órdenes deberían ser más agresivos, fríos y desarraigados que la persona promedio (Miller *et al.*, 1973). ¿Cómo reconciliar estas creencias con los descubrimientos de los experimentos actuales?

Para responder a esta pregunta, permítame regresar a la información presentada en el capítulo 4. Hay una gran variedad de suposiciones que sostienen que las acciones de las personas son causadas por dispositivos internos y no por fuerzas externas (más común en las culturas individualistas que en las colectivistas). Este *fundamental error de atribución* frecuentemente resulta en una subestimación de los poderes inherentes de la situación para formar la conducta. El recurso más probable para esta creencia en el poder individual, que nos permite actuar independientemente de las fuerzas situacionales, reside en el deseo de muchas personas de creer que tienen control sobre sus vidas. Esta necesidad de creer que la propia identidad carece de influencias de las fuerzas externas, fomenta una mala interpretación de cómo opera el mundo social.

Gunter Bierbrauer (1979) intentó eliminar esta percepción errónea al poner a estudiantes universitarios a observar una viva recreación del experimento de Milgram o actuar el papel de obedientes maestros ellos mismos. A pesar de estar sumamente expuestos al poder de los factores situacionales que habían ocasionado altos niveles de obediencia, los estudiantes todavía predecían que sus amigos solamente serían mínimamente obedientes si participaban en el experimento de Milgram. Aún después de haber sido confrontados por hechos psicológica y socialmente probados, estos estudiantes creen esencialmente que solamente la gente mala hace cosas malas y las buenas personas, buenos actos. El peligro de tal afirmación es que nos deja vulnerables para cualquier manipulación por parte de las fuerzas sociales que subestimamos. Los capítulos anteriores han documentado cómo el sí mismo y sus creencias moldean nuestra interpretación y respuesta a las circunstancias sociales que nos rodean. En lo que respecta a la influencia social, es nuestra *mala interpretación* acerca de cómo el mundo está constituido la que ayuda a explicar cómo y por qué somos fácilmente manipulables. Si nuestras creencias personales no estuviesen tan firmemente basadas en la creencia de que tenemos el poder suficiente para mantenernos fuera de la influencia de los deseos y los mandatos de los otros; quizá sería más fácil que reconociéramos cuándo estamos en peligro de caer presas de una manipulación total.

Para cerrar este capítulo sobre la influencia social, me gustaría introducir un fragmento de un poeta humorístico llamado Russell Edson (1976), en el cual un hombre se despierta a la mañana para descubrir hilos que vienen a través de su ventana y que están atados a sus pies y a sus manos.

... No soy una marioneta, él dice, su voz sigue elevándose con cada pregunta, ¿eso soy? ¿Soy una marioneta?

Uno de los hilos se suelta y hace que torpemente se rasque la cabeza.

... Hmmm, dice, ¿solamente me pregunto si soy una marioneta?

Y después todos los hilos se jalan y él salta fuera de su cama con un sobresalto.

Ahora que se ha levantado irá a saltar por una ventana y verá a quién hace trucos con él mientras está a medio dormir...

Sigue las cuerdas hacia el cielo, con sus ojos, y ve a un gigante sacando una mano por entre una nube, sostiene un manubrio al cual las cuerdas están atadas...

Hmmm, dice, eso es gracioso, nunca ví ese manubrio anteriormente... Creo que solamente soy una marioneta...

Quizá seamos marionetas, controladas por los hilos de la sociedad. Pero, al menos, nosotros somos marionetas con percepción, con conciencia. Y quizá nuestra conciencia es el primer paso hacia nuestra liberación.

Stanley Milgram, psicólogo social, 1933-1984

Basado en el conocimiento recientemente adquirido sobre el proceso de influencia social, está usted indudablemente más "despierto" sobre los hilos a los cuales se encuentra atado. El "ancla" para estos hilos sociales puede estar basada en la evolución del pasado, predisponiéndole para recibir la influencia de los otros. Sin embargo, como nos recuerda Stanley Milgram, citado al margen de la página, esta diferencia entre usted y una marioneta (y puede ser que otras especies animales) se encuentra en que usted puede reflexionar sobre sus propias acciones y puede analizar las cuerdas que le atan a su mundo social. A través de dicho análisis, usted puede convertirse cada vez menos en una marioneta de los deseos de otros y más en coactor en una rica red de intercambio social.

SITIOS WEB

accesados desde http://www.mhhe.com/franzoi4

Sitios para este capítulo enfocados en los procesos de influencia social, incluyendo las variedades ordinarias y extraordinarias.

Sitio de Influencia Social
Este sitio web está dedicado al estudio psicológico de la influencia social, examinando el día con día y la influencia interpersonal, mentes informadas y mentes vacías, y la influencia de las tácticas utilizadas por el culto.

Grupo de información del Culto AFF
Este sitio contiene información sobre cultos, control de la mente y manipulación psicológica. El reclutamiento y socialización de las prácticas del conocimiento de cultos son discutidos; así como las historias de los primeros miembros del culto.

Red de Psicología Social
Dentro de otras cosas, esta gran base de datos de psicología ofrece links a otras páginas que tratan, ya sea de la influencia social, incluyendo aquellas que discuten el mercado y las técnicas de ventas, o de las mediciones acerca de la influencia social y de distintas investigaciones.

Sitio Web de Stanley Milgram
El propósito de esta página es ser la fuente de información certera de la vida y trabajos del psicólogo social Stanley Milgram.